



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

**Procedimientos administrativos y gestión institucional desde la
perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad**

Provincial del Callao, 2020

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zea Loaiza, Jesus Julia (ORCID: 0000-0001-5427-1664)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres por brindarme todo su apoyo en mis etapas de estudiante y poder lograr todos los objetivos trazados, y a mis hijas por comprender que cada sacrificio nos hace mejores personas.

Agradecimiento

A los docentes que supieron guiarme y asesorarme durante la investigación, a mis compañeros maestritas por su apoyo y a los colaboradores y amigos de la Municipalidad Provincial del Callao por apoyarme en la aplicación de los instrumentos correspondientes.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5 Procedimientos	30
3.6 Métodos de análisis de datos	31
3.7 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
4.1. Resultados estadísticos descriptivos	32
4.2. Resultados estadísticos inferenciales	41
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	56
Anexo 1: Operacionalización de la variable Procedimientos Administrativos	57
Anexo 2: Operacionalización de la Variable: Gestión Institucional	58
Anexo 3: Matriz de consistencia	59
Anexo 4: Encuesta Procedimientos administrativos	60

Anexo 5: Validez de instrumento: Procedimientos administrativos	62
Anexo 6: Validez de instrumento: Procedimientos administrativos	64
Anexo 7: Ficha técnica de Gestión Institucional	66
Anexo 08: Validación instrumentos de medición	68
Anexo 09: Confiabilidad de los Procedimientos Administrativos	70
Anexo 10: Confiabilidad de la Gestión Institucional	72
Anexo 11: Procedimientos Administrativos	74
Anexo 12: Gestión Institucional	76
Anexo 13: V de Ariqueñ	78
Anexo 14: Declaratoria de Autenticidad de la Autora	81
Anexo 15: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	82
Anexo 16: Acta de sustentación	83
Anexo 17: Autorización de publicación en Repositorio Institucional	84
Capítulo 1 Anexo 18: Autorización de la versión final del trabajo de tesis	85
Anexo 19: Pantallazo del Software Turnitin	86

Índice de tablas

Tabla 1: Población Municipalidad Provincial del Callao	25
Tabla 2: Instrumento 1: Procedimientos Administrativos	27
Tabla 3: Instrumento 2: Gestión Institucional	28
Tabla 4: Relación de Validadores	29
Tabla 5: Estadística de fiabilidad de procedimiento administrativo	30
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de gestión institucional	30
Tabla 7: procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial del Callao	32
Tabla 8: Gestión institucional	33
Tabla 9: Actos administrativos en la Municipalidad Provincial del Callao	34
Tabla 10: Elementos en la Municipalidad Provincial del Callao	35
Tabla 11: Fin del procedimiento en la Municipalidad Provincial del Callao	36
Tabla 12: Procedimiento Administrativo y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao	37
Tabla 13: Actos Administrativos y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao	38
Tabla 14: Elementos y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao	39
Tabla 15: Fin del procedimiento y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao	40
Tabla 16: Pruebas de normalidad	41
Tabla 17: Correlación de Gestión Institucional y procedimiento administrativo	42
Tabla 18: Correlación gestión institucional y Actos administrativos	43
Tabla 19: Correlación gestión institucional y Elementos	44
Tabla 20: Correlación gestión institucional y fin del procedimiento	45

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de frecuencias del procedimiento Administrativo	32
Figura 2: Diagrama de frecuencias de la Gestión Institucional	33
Figura 3: Diagrama de frecuencias de los actos administrativos	34
Figura 4: Diagrama de frecuencias de los elementos	35
Figura 5: Diagrama de frecuencias del fin del procedimiento	36
Figura 6: Diagrama de barras agrupadas del Procedimiento Administrativo y Gestión Institucional	37
Figura 7: Diagrama de barras agrupadas del acto administrativo y Gestión Institucional	38
Figura 8: Diagrama de barras agrupadas de elementos y Gestión Institucional	39
Figura 9: Diagrama de barras agrupadas de fin del procedimiento y Gestión Institucional	40

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, establecer cómo se relacionan los procedimientos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, y el planteamiento de la pregunta es: ¿Cómo se relacionan los Procedimientos Administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? La investigación es de tipo básica; con un diseño no experimental transversal correlacional causal, con alcance descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. El cuestionario fue validado por dos metodólogas, luego se seleccionó una muestra de 40 personas de la Municipalidad Provincial del Callao de la Gerencia General de Desarrollo Urbano y la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General para aplicar la encuesta; siguiendo con el procedimiento éstas respuestas obtenidas en la técnica de la encuesta por estos profesionales es sometida al análisis del SSPS 24 para obtener la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, el software arroja una confiabilidad de 0.896 para los procedimientos administrativos y 0.818 para la variable gestión institucional.

En ese sentido, se realizó el análisis de datos en el software SSPS 24 de ambas variables lo cual arrojó un resultado de 0.362, por lo que, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, luego se discutió los resultados con los antecedentes, teorías y por último se llega a la conclusión que sí existe relación entre la variable procedimientos administrativos y la gestión institucional.

Palabras claves: Procedimientos administrativos, gestión institucional, municipalidad.

Abstract

This research serves the purpose of establishing how administrative procedures and institutional management are related from the workers perspective of the Provincial Municipality of Callao, 2020. The question is: How do the Administrative Procedures and the Institutional Management are related from the perspective of the Provincial Municipality of Callao workers, 2020? Research is of a basic type; with a non-experimental causal correlational cross-sectional design, with a correlational descriptive scope and a quantitative approach. The questionnaire was validated by two experts; subsequently a sample of forty people from the Provincial Municipality of Callao was selected from the workers of Urban Development of General Management, Document Reception Management and General Archive to apply the survey. The responses obtained by the survey technique were submitted to the analysis of the statistical software SSPS 24 to obtain the reliability of the instrument using the Cronbach coefficient alpha. The software gives a reliability of 0.896 for administrative procedures and 0.818 for the institutional management variable.

The data analysis was carried out using the SSPS 24 software for both variables, which gave a result of 0.362, therefore the general hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. The results were discussed with the background and theories. Finally, it was concluded that there is a relationship between the variables administrative procedures and institutional management.

Keywords: Administrative procedures, institucional management, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la historia del Derecho Administrativo el ordenamiento de los trámites públicos considerados los cimientos de la actividad administrativa, cuyo objetivo es custodiar los derechos e intereses de los tutelados, con esta defensa la administración deja de ser prepotente.

La Revolución Francesa es el hecho histórico que, bajo los principios de legalidad, división de poderes, soberanía nacional y funciones del estado dan origen al derecho administrativo francés.

En la época colonial los cabildos asumían los roles del gobierno local y se encargaban de administrar la actividad económica de un municipio.

Otero en la Gestión del Estado en el Período 1990-2000 indica que los mayores problemas en la administración del Estado radican en el excesivo personal, burocracia y poco personal calificado, revirtiéndose esta situación con la contratación de personal técnico en los diferentes ministerios e instituciones gubernamentales. También se creó el Ministerio de la Presidencia asumiendo el gasto social con una mejor capacidad de ejecución.

La normativa del procedimiento administrativo en América permite dar un equilibrio entre las capacidades del gobierno y el derecho de los gobernados; Honduras nos refiere que el reconocimiento de los intereses públicos demanda tolerancia y garantía de los derechos de los particulares, Colombia por su parte refiere al principio de legalidad como parte de su finalidad. Costa Rica añade que la ley administrativa debe interpretarse para garantizar la realización del fin público.

La gestión institucional de las instituciones públicas siempre va a estar ligada a una buena distribución de los bienes económicos, tangibles, humanos y técnicos que dispone cada entidad pública, para poder obtener resultados

positivos de todos los objetivos trazados y todo ello dependerá de la planificación que se realice cada año y cuya meta radica en gestionar y atender bien a los administrados que realizan algún trámite administrativo como solicitar licencias para construir o funcionamiento, pagar impuestos, realización de casamientos civiles y separación convencional y disolución ulterior (divorcio rápido), para la realización de todos estos trámites los requisitos se encuentran en el TUPA de cada gobierno local.

A nivel internacional España, en el concejo de Madrid en una publicación de fecha de 14 de noviembre de 2019 donde se informa que la partida presupuestal para el 2020 faculta bajar la deuda, disminuir las contribuciones e incrementar la inversión. Es así que se tenía previsto un aumento de 7.6% hasta 4,686 millones de euros con los cuales podría hacer las mejoras planificadas en cuanto a la seguridad, los Bomberos, la Policía Municipal, y en el medio ambiente, todo esto como parte de la gestión institucional y la mejora en la parte de los procedimientos administrativos que como ayuntamiento tenía planificado para el año 2020.

A nivel nacional Tacna en un Acuerdo de Concejo de fecha 30 de diciembre de 2019 donde queda establecido el presupuesto para el año 2020 quedando el mismo en un monto de S/. 95,059,947.00 el mismo que deberá ser distribuido de manera uniforme para el éxito de todas las metas trazadas para este año como parte de una gestión institucional donde se ha previsto el logro de metas establecidas dentro de la planificación y también querer lograr una mejora en todos los trámites que realizan los usuarios a nivel administrativo.

A nivel local tenemos a la Municipalidad Provincial del Callao, cuyo informe final del presupuesto participativo fundamentado en soluciones para el año fiscal 2020 de fecha 20 de mayo del 2019, se da cuenta que se destinará la cantidad de S/. 214,421,533.00 para poder realizar todos los objetivos trazados como parte de la gestión institucional del Callao y siendo una de sus prioridades mejorar la atención de los administrados cuando asisten al concejo provincial a efectuar

algún trámite administrativo los mismos en ocasiones se demoran más de lo deseado y es por ello que piden celeridad en los procedimientos administrativos. También indicaremos que mediante la Resolución N° 0584-2017/CEB-INDECOPI declara ilegal el cobro de arbitrios de limpieza pública de aeropuertos de acuerdo a la normativa vigente, al incumplimiento de la resolución será sancionada municipalidad hasta con 20 UIT por lo que la comuna chalaca deberá informar al administrado que el procedimiento es declarado ilegal.

Respecto a la enunciación del problema general es: ¿Cómo se relacionan los Procedimientos Administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? Los problemas específicos en el presente estudio son: ¿Cómo se relacionan los actos administrativos y Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?, ¿Cómo se relacionan los elementos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? y ¿Cómo se relaciona el fin del procedimiento y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?

Este estudio tiene su respaldo en la teoría de Christian Guzmán Napurí con relación a los procedimientos administrativos y en nexos con la variable de gestión institucional tiene un respaldo teórico en Enrique de Miguel Fernández, los trámites públicos que son gestionados en las diferentes municipalidades a nivel nacional la respuesta de los mismos van a ser el reflejo de la gestión institucional de cada gobierno bien sea local o provincial, porque los administrados esperan que las respuestas a sus solicitudes o procedimientos administrativos tramitados en la entidad pública sean resueltos de manera eficaz y en el menor tiempo posible.

Podemos indicar que la presente investigación sustenta su justificación metodológica mediante los instrumentos de recopilación de datos con el objetivo

de estudiar y analizar la conexión existente en ambas variantes de estudio, así pues los instrumentos a aplicar serán los cuestionarios que contarán con la aprobación previa a través del juicio de expertos los cuales serán sometidos a la confiabilidad mediante un examen piloto antes de su aplicación, para finalmente del procesamiento de datos poder concluir el vínculo existente dentro de las variables que son objeto de análisis en la presente investigación de esta manera se pretende con la aplicación del instrumento saber si la gestión institucional que se realiza en el gobierno provincial de la Provincia Constitucional del Callao la atención a los administrados está acorde con los parámetros de la institución como parte de la planificación que se realiza anualmente porque lo que se busca es atender de manera diligente y apropiada a los administrados que acuden a la institución para realizar diversos trámites como parte de los procedimientos administrativos.

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar cómo se relacionan los Procedimientos Administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020, y los objetivos específicos: Identificar cómo se relacionan los actos administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020, identificar cómo se relacionan los elementos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020 e identificar cómo se relaciona el fin del procedimiento y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020.

La Hipótesis general es H_a : Los procedimientos administrativos se relacionan con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020. H_0 : Los procedimientos administrativos no se relacionan con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020. Las Hipótesis específicas son: Los actos administrativos se relacionan con la gestión

institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020, Los elementos se relacionan con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020 y el Fin del procedimiento se relaciona con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el análisis de los trabajos previos internacionales referente a los Procedimientos Administrativos encontramos a Lara (2019) en su exploración *“El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas”* tesis doctoral en UC. Señala que la administración del estado mediante los procedimientos administrativos tiene como fin principal proteger los derechos del individuo ante el poder administrativo. No puede hablarse de eficacia de la defensa de estos derechos frente a los obstáculos de la supletoriedad porque no existe un estatuto formal de los procedimientos de fiscalización y sanción administrativa, por otro lado la jurisprudencia existente relaciona los plazos con el silencio administrativo que conlleva a un pronunciamiento de la entidad pública siendo esta praxis quebrantada no se puede defender los derechos del individuo ante un procedimiento.

Por su parte García y Gonzáles (2016) en el ensayo *“Los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación general del liceo Andrés Bello Blanco, estado Carabobo”* tesis de licenciamiento en la UC. El motivo de estudio es examinar diagnosticar, reconocer debilidades y explicar los procesos administrativos utilizados en la institución educativa. La investigación busca contrastar los hechos con las teorías y se concluyó que hay deficiencias en su normativa, procedimientos internos de la institución, tampoco se realiza trabajo en equipo, no hay control del proceso administrativo. Concluyendo que el proceso administrativo de la entidad educativa expone la fragilidad que perjudica a la institución, profesores y alumnado, por lo tanto se debe mejorar y digitalizar la información para evitar errores y facilitar la búsqueda en plataformas digitales.

Respecto a la variable Gestión Institucional Araneda (2018) señala *“Implementación de los convenios de desempeño en las universidades chilenas y su impacto en los resultados académicos y en la gestión institucional”* Tesis de doctorado en UAB. La finalidad del estudio consiste en describir la impresión de los integrantes del grupo académico de la universidad respecto al impacto de las

implementaciones de los convenios de cumplimiento en los resultados académicos al interior de las universidades analizadas y cuál es la percepción de comunidad universitaria en relación al establecimiento de acuerdos de desempeño sobre la gestión dentro de las universidades analizadas. La metodología de investigación es mixta, exploratoria (cualitativa) y descriptiva (cuantitativa) cuyo modelo de investigación es mixto y secuencial. La población de análisis fueron directivos, académicos, profesionales y administrativos. Concluyó que este diseño metodológico ha permitido lograr su objetivo general al analizar la impresión de la implementación del proyecto de financiamiento público “Convenio de Desempeño” referente a la administración y las conclusiones académicas en universidades chilenas.

Así mismo en las investigaciones nacionales referentes al Procedimiento Administrativo consideramos a Navarro (2018) quien menciona “*El procedimiento administrativo disciplinario y su influencia en el desempeño laboral de los servidores civiles en la Municipalidad Provincial de La Convención en el Año 2017*” tesis para optar el nivel de maestro en la UCV. Tuvo a modo de objetivo analizar cómo influye el recurso disciplinario dentro de las ocupaciones de los servidores civiles municipales en estudio. Este ensayo corresponde al enfoque descriptivo correlacional. Coligió que la disciplina nos permite trabajar de manera ordenada y perseverante con la finalidad de conseguir un propósito con éxito dentro del ámbito laboral mejorando la productividad con entusiasmo y motivación del entorno laboral, finalizando con una conexión alta dentro de ambas variables analizadas.

Quiñonez (2018) indica “*Los procedimientos administrativos y su incidencia en la administración de la gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, año 2016*” tesis para lograr alcanzar el nivel de maestro en la UNE. El presente tratado cuyo propósito es verificar cómo repercute los trámites públicos sobre la dirección de la gestión pública en el colegio elegido. La metodología aplicada es descriptiva, el diseño empleado correlacional causal.

Concluyendo que existe una correspondencia positiva con intensidad muy alta entre ambas variables de acuerdo a la prueba Correlacional de Pearson.

De la Cruz (2019) manifestó en la *“Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital de Pongo de Caynarachi, 2019”*. Tesis para lograr alcanzar el nivel de maestro en la UCV. El fin de este estudio determina el vínculo que existe entre las variantes analizadas. La metodología aplicada es básica, descriptiva correlacional. El censo fue aplicado a 32 colaboradores municipales, concluyendo según el estudio Correlacional de Rho Spearman señala que existe correspondencia en ambas variables analizadas determinando y considerando la jerarquía de la gestión municipal “Bajo” con el 63%, “Medio” con el 22% y “Alto” con el 16%. La jerarquía de los procedimientos administrativos fue determinada como “Malo” con el 59%, “Regular” con el 28% y “Bueno” con el 13%.

Malca (2018) también en su investigación *“Eficacia de la aprobación automática y del silencio administrativo positivo como mecanismos de simplificación administrativa en procedimientos administrativos sobre licencias de edificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima”* tesis para lograr alcanzar el nivel de maestro en la PUCP. Esta exploración analiza sus variables como instrumentos de síntesis en los permisos de autorización de construcción tramitados en el municipio limeño; el acto administrativo al culminar con el permiso de edificación logra un desarrollo ordenado de la ciudad respetando los principios de confianza y justicia. Concluyó indicando que la anulación de las licencias cuya aprobación es automática y las emitidas por silencio administrativo sin respetar lo indicado en la normativa vigente por lo tanto debe adecuar sus procedimientos administrativos a la normatividad actual y vigente para obtener resultados jurídicos acerca de los intereses, compromisos o derechos de los administrados en la emisión la resolución de la licencia de edificación.

Bendezú (2017) por su parte en el estudio *“Procedimiento administrativo disciplinario y motivación laboral de los directores de las instituciones educativas,*

Ugel 05, San Juan de Lurigancho. 2017” tesis para lograr alcanzar el nivel de maestro en la UCV. Esta investigación tiene como finalidad ilustrar los casos de conflictos dentro de la institución educativa en sus distintos niveles de enseñanza, considerando la correspondencia dentro del recurso público correctivo indicado en sus faltas mínimas o dificultosas con la estímulo laboral propio en cada docente y la motivación que los docentes emplean en el aula para fortalecer o sancionar al alumnado tratando de beneficiar, estimular, halagar o premiar al alumno.

Sobre la variable Gestión Institucional: Soto (2020) en su estudio *“Gestión institucional en la ejecución de presupuesto, Municipalidad de San Isidro – 2019”* tesis para lograr alcanzar el grado de maestro en la UCV. El objetivo del presente análisis es demostrar la incidencia entre ambas variables de estudio en el concejo municipal. Este presente trabajo no manipula las variables siendo una investigación no experimental, descriptiva correlacional causal, siendo encuestados los 66 colaboradores municipales los cuales trabajaron dos cuestionarios. Concluyendo el presente estudio indicando que la administración municipal contribuye en la realización del presupuesto en un 85.3%, igualmente las dimensiones analizadas determinan que hay buena gestión en las mismas y un correcto uso de los recursos en favor de los administrados.

Armas, Grados y Montes puntualizan (2015) *“Relación entre Gestión Institucional y Procesos Académicos según la opinión de los docentes en los Institutos del Cono Sur, Lima-2011”* tesis para obtener el título de maestro en la UCV. Tuvieron como propósito estudiar el vínculo entre la gestión institucional con los procesos académicos según lo opinado por los educadores de las instituciones en estudio ubicadas al sur de Lima. Esta exploración se desarrolló mediante el proyecto no experimental, narrativo correlacional, y analítico, el grupo del análisis estuvo conformada por 127 profesores de diferentes instituciones educativas del sur limeño. Concluyendo según la prueba correlacional de Spearman que hay conexión entre Gestión Institucional y Procesos Académicos,

diseño curricular, enseñanza, tutoría e investigación de aprendizaje según la opinión de los profesores.

Diez (2016) refiere “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016” tesis para obtener el título de maestro en la UCV. El propósito de la investigación es analizar el vínculo de la utilización de las TIC y el cumplimiento en sus labores del personal de la entidad analizada. En el estudio no se manipula las variables siendo una investigación descriptiva correlacional, los encuestados son 64 colaboradores administrativos los cuales trabajaron dos cuestionarios. Concluyendo el presente estudio con el empleo de las tics y el cumplimiento laboral de los colaboradores del ministerio público de Tarapoto tiene una correlación Chi cuadrado de 3.0, no hay correlación entre variables, concluyendo que el uso de las tic es 41% regular y con uso alto un 59%, para mejorar los valores se debe capacitar al personal y un mejor desempeño laboral se logra ofreciendo incentivos al cumplimiento de metas.

Rivas (2019) menciona en la “*Gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018*” tesis para obtener el título de maestro en la UCV. Tuvo el propósito de verificar si existe conexión de la gestión institucional analizada desde sus dimensiones de institucionalidad, pedagógica, administrativa y comunitaria con la gestión de la calidad. Cuyo procedimiento de investigación es sustantivo. El grupo de análisis está conformado por sesenta y cuatro docentes. Finalmente la evaluación de Rho de Spearman ofrece un resultado con valor positivo alto igual a 0,963 indicando que tiene una intensidad muy alta en la reciprocidad de ambas variables en estudio. Podemos indicar pues para superar las limitaciones en la calidad del servicio educativo deben trabajar en equipo las autoridades y docentes elaborando el plan de desarrollo educativo e integrar a los padres de familia en el grupo de trabajo.

Velásquez y De la Cruz (2015) señalan en el *“Perfil del director y gestión institucional en las instituciones educativas de Tablada de Lurín del distrito de Villa María del Triunfo, 2014”* tesis que logra alcanzar la categoría de maestro en la UCV. Este estudio tiene como propósito de análisis vincular el perfil del director y la gestión institucional. Utilizando para esta investigación una metodología aplicada básica, cuyo análisis es transversal y correlacional. Aplicándose la encuesta a ciento setenta y un docentes. Finalmente de acuerdo a los formularios utilizados tipo Likert y los resultados obtenidos mediante prueba Correlacional de Spearman se concluye que hay conexión significativamente alta entre ambas variables estudiadas en los colegios analizados.

Así también Arias (2016) en el *“Sistema de control interno y la gestión institucional del programa integral nacional para el bienestar familiar-Inabif-2016”*. Tesis que logra alcanzar el nivel maestro en la UCV. La presente investigación busca analizar si existe conexión dentro de las variables estudiadas en el Inabif. Cuya metodología de exploración aplicada corresponde a una orientación cuantitativa, de patrón básico, el modelo de investigación no experimental describe los vínculos entre las variables. El grupo humano para el presente análisis corresponde a ciento treinta y cuatro trabajadores del Inabif. La presente investigación concluye indicando que la mejora de la gestión institucional se logra manteniendo una buena estructura de control interno.

Referente a las teorías relacionadas mencionamos a Malagón (2005) al investigar acerca de *La Revolución Francesa y el Derecho Administrativo Francés, la Invención de la Teoría del Acto Político o de Gobierno y su Ausencia de Control Judicial* concluye que ésta rebelión es el comienzo de una jurisprudencia administrativa y su distribución de poderes; creándose un código cuya finalidad es defender los derechos de la persona en su correspondencia a los elementos de beneficio colectivo podemos mencionar que describe las organizaciones administrativas, municipalidades, prefecturas, también a las ceremonias como matrimonios, divorcios, decesos etc., finalmente se vincula a la persona con el estado en la agricultura, comercio, industria, hospitales, prisiones.

Por su parte López (1992) en la publicación científica sobre *Los Principios Generales del Procedimiento Administrativo* indica que España considera a la Ley Azcárate (19/10/1889) como el primer ordenamiento del procedimiento administrativo donde se consideraba el registro de documentos, plazos para emitir un pronunciamiento, notificaciones, resoluciones y archivo, sentando los cimientos del procedimiento primario que se enriquecería con los reglamentos específicos, al precisarse las pautas de los reglamentos cada ministerio elaboró el propio, es ahí que se incluyó el silencio administrativo enriqueciendo la jurisprudencia. Sin embargo esto generó la existencia de diversos procedimientos y no logró la conjunción deseada.

Martín (2010) menciona en su investigación acerca de *La Liga Española para el Impuesto Único y la Hacienda Municipal de Sevilla* algunas soluciones para los gobiernos municipales, si una administración municipal logra determinar sus necesidades y el capital utilizable para cubrirlas satisfactoriamente las mismas podrá manejar una autonomía económica pudiendo de esta manera aplicar aranceles de consumo para lograr su objetivo.

Fernández (2004) cita en la publicación *La Transparencia Administrativa en Portugal. Una referencia para el Derecho Administrativo español* que la persona puede acceder a la documentación administrativa sin la necesidad de justificar los motivos para requerir un documento de acuerdo a la constitución de Portugal (1989), sin embargo si el documento fue adquirido a través de un costo y una tercera persona lo requiere, solo se puede entregar lo solicitado con el permiso del propietario.

Guzmán (2013) nombra en *Manual del Procedimiento administrativo general* a la jurisprudencia administrativa mediante los convenios entre la persona natural o jurídica que realiza un trámite en la institución y la administración, la conciliación o transacción extrajudicial se pretende dar solución a la controversia generada antes que la entidad emita una resolución definitiva, lográndose de esta manera la imparcialidad entre los intereses públicos y privados.

Todo procedimiento administrativo puede culminar con una resolución final que es el documento que resuelve lo solicitado, también el administrado puede desistir del procedimiento, diferenciándose de la inacción del administrado que conlleva al abandono del procedimiento y por último un procedimiento administrativo puede culminar en caducidad cuando éste se inició de oficio y sin el pronunciamiento de la entidad.

En el Perú la normativa del procedimiento administrativo reglamenta las intervenciones de competencia del gobierno y los trámites administrativos usualmente desarrollado en las entidades públicas teniendo como finalidad indicar el sistema jurídico a utilizar para lograr que la intervención del gobierno se encargue de la defensa del interés común, garantizando la razón y beneficio de los administrados amparado en nuestras leyes y en la constitución.

En la revista de *Derecho Administrativo PUCP*, Tawil (2010), catedrático de la Universidad de Buenos Aires nos refiere que el procedimiento administrativo es la herramienta que orienta la disposición administrativa, la protección del interés estatal demanda que el estado apruebe dispositivos que favorezcan a la entidad pública sino, también limiten el proceder opresivo. Para ello, el administrado y la administración deben intervenir en el proceso de reforma del procedimiento administrativo sugiriendo la redacción de pautas útiles de trabajo, capacitación constante al personal jurídico y administrativo de acuerdo a la actualización normativa que va entrando en vigencia, por último sugiere que las quejas generadas por un procedimiento con deficiencias y recomendaciones indicadas por el administrado sean tomadas en consideración y para tal fin adecuar herramientas informáticas y físicas para su respectiva recepción y procesamiento.

Calderón y Ascue (2019) puntualizan en la *Estandarización de procedimientos administrativos y del texto único de procedimientos administrativos como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales* indica que al buscar la descentralización se divide las facultades

entre los niveles de gobernación, el central, regional y local, éstos regulan y varían los procedimientos administrativos aumentando requisitos que no exige la normativa o manteniendo los derogadas a pesar que ya fue regulado por el gobierno; para evitar, controlar o erradicar la arbitrariedad o creación de diseños diferentes se emiten instrumentos jurídicos buscando homogenizar los trámites evitando obstaculizar los procedimientos administrativos que tienen regulación normativa nacional.

Guzmán (2013) cita para comprender la función administrativa como enlace con los administrados es esencial comprender el método público dentro de los alcances de la jurisprudencia administrativa. De esta manera se define como el grupo de actuaciones administrativas gestionadas en las entidades culminando en una función administrativa logrando los impactos legales en beneficio de los administrados, estableciendo un respaldo de sus derechos y la satisfacción del interés general. También puede terminar el recurso público con el desistimiento o el silencio administrativo, en esos casos no culmina en un acto administrativo.

Brewer (2011) observa en *La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444)*. Cada país considera diferentes principios del procedimiento administrativo entre los cuales podemos mencionar celeridad, economía, sencillez, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción, buena fe, proporcionalidad, informalidad, eficiencia, uniformidad, transparencia, coparticipación en la gestión pública, solidaridad, calidad, moralidad, escrituración, conclusivo, abstención, no formalización, inexcusabilidad, Impugnabilidad, verdad material, flexibilidad, delegación material, lealtad, rendición de cuentas, simplicidad, objetividad, oportunidad, honestidad, modernidad, legalidad, jerarquía normativa, control judicial, informalismo, impulso de oficio y gratuidad.

Por su parte Sánchez y Vergara (2018) indican en *“Procedimiento Administrativo y posacuerdo: el principio de participación en la formación de las*

decisiones administrativas" que el acto administrativo tiene su origen en el derecho administrativo francés, históricamente la administración es anterior al Estado puesto que siempre hubo quien pueda cumplir con la satisfacción de la prestación fundamental de servicios en la comunidad. Se considera de esta manera que el trámite administrativo es el instrumento que busca satisfacer los objetivos de eficacia, legalidad y participación.

Guzmán (2013) define al acto administrativo como el pronunciamiento con efectos jurídicos dentro de una circunstancia específica sobre las obligaciones, derechos e importancia del individuo que emite una entidad.

En Colombia se estudia el origen de la participación en cada suceso administrativo como una pieza que fortalece el derecho administrativo porque permite la prosecución administrativa abierta buscando la participación de la colectividad para poder ir en busca de un sector público tranquilo.

Guzmán (2013) manifestó la estructura de los actos administrativos es definida por sus elementos y su validez rige si cumple con los requisitos de la normativa vigente. Se indica de esta manera entre los elementos del acto administrativo mencionaremos: la competencia, motivación, objeto, el procedimiento regular y la finalidad pública.

Chiavenato (2007) señala en su investigación *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones*, las organizaciones son agrupaciones humanas para lograr un propósito específico mejorando constantemente los procedimientos obtenidos, buscando de esta forma reducir su costo sin dificultades de tal forma que siempre se está dando cambios para una mejoría y reestructuración. El investigador concluye que para el buen funcionamiento de las organizaciones las personas son el socio estratégico para su conservación y desarrollo.

Núñez (2003) por su parte indica *En la gestión pública en la Región Metropolitana de Santiago de Chile: aproximación a través del caso ambiental*

refiere que en dicha región hay problemas de coordinación, administración y dualidad de desempeños entre gobierno departamental y local, no se utilizan los instrumentos de gestión, hay problemas de coordinación y vacíos en temas de administración y gobierno, por lo que se busca modernizar la gestión pública.

Fernández (2005) Indica que el administrador es la persona que protege las posesiones de hacendado, empresario o heredero. De esta manera la administración o mejor expresado como gestión es realizada por todo el personal de una empresa, por lo tanto administrar sustenta sus principios en la preparación, estructura, la organización gerencia y observación.

Mostajo (2000) menciona en *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala* refiere que al manejo en las finanzas públicas, la crisis fiscal, la ineficiencia, la corrupción, la búsqueda de la claridad y la exigencia de implantar un prototipo de gestión pública que mejore la gestión de manera competitiva y estar a la altura del mundo globalizado.

Mabel (2013) en la publicación científica sobre las *Apostillas sobre la administración municipal*. La descentralización de un gobierno local o regional se logra con la autonomía funcional y económica basada en una normativa jurídica obligatoria por cumplir.

Velásquez como citó en Luis Mauricio Cuervo, María del Pilar Délano Editores (2019) en la investigación sobre Excesos de la Planificación del Desarrollo municipal en Colombia podemos indicar cuando la población rural habita las ciudades aumentan las necesidades las cuales deben identificarse para afrontarlas acertadamente. Colombia tiene 1122 municipios mayoritariamente rurales requiriendo de los recursos económicos transferidos desde el estado. Son los municipios los responsables encargados en cuidar la planificación en las ciudades mediante el buen ordenamiento territorial, gestión de riesgo de desastres, protección de patrimonio, educación, desarrollo ambiental, cultura,

cambio climático, movilidad sostenible entre otros. El investigador sostiene que la falta de recursos y planes truncan el desarrollo local aumentando la corrupción y enriquecimiento ilícito de los funcionarios públicos.

Glejberman indica que los municipios nacen en la época colonial llamados “cabildos” que asumían roles de gobierno local y administraban la actividad económica de un municipio.

Otero puntualiza en la *Gestión del Estado en el Período 1990-2000* indica que los mayores problemas en la administración del Estado radican en el excesivo personal, burocracia y poco personal calificado, revirtiéndose esta situación con la contratación de personal técnico en los diferentes ministerios e instituciones gubernamentales. También se creó el Ministerio de la Presidencia asumiendo el gasto social con una mejor capacidad de ejecución.

El estado asume nuevas funciones regulatorias para los servicios públicos, sector financiero, previsional y de salud, creando para tal fin la institución que garantiza el respeto de los consumidores, entidad que tiene entre sus funciones velar por la libre competencia, proteger la propiedad intelectual, evita las prácticas monopólicas, entre otras funciones, permitiendo informar al consumidor sobre precios, calidad de productos y servicios, sancionando con advertencias, multas, incautaciones y avisos rectificatorios.

Hartmut (2011) indica en *Derecho administrativo parte general* que la gestión pública establece una existencia organizada, eficaz y legalmente independiente, pudiéndose diferenciar de la gestión de otros grupos o entidades, refiere también que una gestión material es la actividad estatal que tiene por objeto los asuntos administrativos. La división de poderes distribuye las funciones estatales a los diferentes entidades públicas, pudiendo de esta manera elaborar reglamentos para un correcto desenvolvimiento.

Según Mostajo (2000) la actualización de modernización de la administración tiene como pilar la eficacia y el sistema de gestión por resultados busca fortalecer a la administración pública mediante la gestión integral que explora la estructura de la actuación del gobierno mediante el desarrollo de proyectos y medición, en un ámbito de participación ciudadana buscando promover y contestar los requerimientos de la comunidad y la capacidad institucional enlazando los resultados con los procedimientos de gerencia obligatorios para el mismo. Dichos objetivos tienen sus lineamientos en recuperar la credibilidad y combatir la corrupción, reforzar la estructura de control interno, formular estimaciones de cumplimiento y planificar incentivos, renovar la administración de personal, proyecto nacional de aprendizaje y capacitación para la función pública entre otros.

Fernández (2005) en su estudio indica que la planificación una operación mental, por otro lado la organización es el proceso en que los mandos combinan el recurso humano y material luego de formular los planes con la finalidad de crear una organización formal de tareas y autoridad. Para lograr que una organización funcione correctamente se debe buscar una atmósfera de confianza entre las autoridades y los colaboradores para superar los obstáculos que se presenten evitando así los rumores y malentendidos dentro de la organización.

Tercero en Principios de Administración Pública de Omar Guerrero Orozco indica que la administración pública emerge para gestionar los deberes del estado y sus corporaciones ediles o regionales, de esta manera se generan los engranajes buscando justicia.

Sarmiento (1995) señala que los organismos públicos incorporan el término gestión, transformándose en empresas para el progreso local. Por lo tanto el desarrollo de los bienes y servicios queda relegado por el crecimiento humano sostenible, se apertura las oportunidades de la población que busca complacer las necesidades sin sacrificar el bienestar.

Por lo tanto la nación en sus tres niveles de organización tiene la competencia y compromiso de garantizar la salud, nutrición, desarrollo en educación, ciencia y tecnología, mejoramiento de viviendas incluyendo los servicios básicos, seguridad social.

Desde la política del proceso de descentralización las municipalidades se convierten en gestores y organizadores del desarrollo social, económico y ambiental. Así pues la municipalidad se considera como la unidad básica de desarrollo.

En Forseti N° 9 revista de derecho Calderón y Ascue (2019) señalan que de acuerdo a lo indicado en la Carta magna se reconoce al Perú como país democrático, independiente, descentralizado y planeado según al reglamento de disolución de mandos. Desde esa perspectiva se indica que la descentralización se remonta a finales de los años ochenta con la regionalización.

Posteriormente, con la Ley N° 26922, Ley Marco de Descentralización indica que las regiones se fundamentaban sobre los departamentos preexistentes, sin embargo este marco normativo no establecía la delimitación de funciones, ocasionando enfrentamientos en la dualidad de competencias y el deficiente traspaso de recursos. Cabe indicar que la administración de Alberto Fujimori se caracterizó por ser centralista y no existía estamentos intermedios de gobierno que relacionaran a las municipalidades con el gobierno central.

Las normas aprobadas para la reforma y descentralización del Estado se inician en el año 2002 sumándose a ésta la jurisprudencia de los gobiernos regionales y locales. Sin embargo los enfrentamientos en los diferentes estamentos de gobierno sea nacional, departamental y/o municipal se mantienen debido a la ambigüedad de la competencias siendo el Tribunal Constitucional el ente que solucione los conflictos, de esta manera las municipalidades y las regiones no pueden contravenir al principio de competencia. Muchas veces los gobiernos regionales y municipales sobrepasan sus facultades al reformar los

procedimientos administrativos decretados por la normativa de alcance nacional. De esta manera el administrado se enfrenta a dos problemas: el primero refiere a la reglamentación contradictoria y enfrentada de orden nacional, regional y/o distrital y el segundo problema refiere a los diferentes requisitos solicitados por las municipalidades para un mismo procedimiento administrativo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

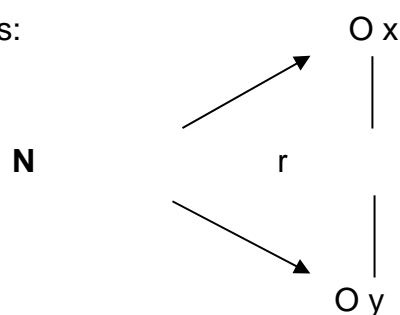
Adecuada al modelo básico porque investiga diferenciar las cualidades, semejanzas, rasgos de individuos, corporaciones, series y es sometido al estudio. (Hernández y otros, 2010, p.80).

Diseño de Investigación

Esta exploración se adecua al planteamiento no experimental en el cual se pueden examinar los fenómenos en su entorno habitual para poder estudiarlos, así pues sus variables independientes no se pueden manipular, influenciar, ni controlarlas. El diseño no experimental al estar basado en la experimentación y observación de los fenómenos es considerado un método empírico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014a, p.152).

Se aplicó el diseño no experimental de modelo transversal porque se documenta, explica y analiza su incidencia y la correlación entre las variables en un ciclo establecido. (Hernández et al., 2014b, p.154). Este estudio nos presenta un planteamiento transversal cuyo corte correlacional causal donde se describen los vínculos entre variables, criterios o categorías en situaciones precisas, pudiendo ser análogos en horizontes de reciprocidad, o en su correspondencia causa-efecto” según (Hernández et al., 2014c, p.157).

El modelo aplicado es:



Dónde:

N	=	Trabajadores ediles
Ox	=	Variable: Procedimientos Administrativos
Oy	=	Variable: Gestión Institucional
r	=	Correspondencia de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Esta exploración examinará las variables procedimientos administrativos y gestión institucional.

Indicó que este proceso de las variables se sustenta en determinar el conjunto de métodos, labores o procedimientos a realizarse y poder evaluar a la variable en estudio para poder analizar de esta manera los datos obtenidos que nos servirá como instrumento del cuestionario que facilitará al indagador comprobar su existencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 120).

Variable 1: Procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos se define por ser un conjunto de sucesos y actuaciones diligencias gestionados en los organismos públicos, que conlleva un análisis previo a la difusión del mismo y que conduzca al fin del procedimiento con resultados legales particulares o individualizables acerca de responsabilidades o derechos de los tutelados. (Guzmán, 2013, p. 372)

Operacionalmente la variable procedimientos administrativos se precisa mediante tres dimensiones: Actos administrativos, elementos, y fin del procedimiento.

Actos Administrativos

Considerada como: “Las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (Guzmán, 2013, p. 317). Los indicadores

que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Ejecutividad, ejecutoriedad, impugnabilidad e irrevocabilidad.

Elementos

La habilidad de configurar y definir su estructura, diferenciándose aquellos que resultan ser esenciales para su validez —sine qua non—, de aquellos que no son indispensables para dictaminar el acto como válido; pero que sí pueden encontrarse en su configuración. (Guzmán, 2013, p. 327). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Competencia, Motivación, Objeto, Procedimiento regular y Finalidad pública.

Fin del procedimiento

Se culmina el procedimiento “mediante las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso de que el mismo agote la vía administrativa, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento —que se reconocen como formas convencionales de terminación del procedimiento— y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable” (Guzmán, 2013, p. 541). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Resolución, Desistimiento, Abandono y Caducidad

Variable 2: Gestión institucional:

La gestión (o malajemente) es la función realizada por los administradores pertenecientes a una estructura empresarial por encargo de los propietarios, accionistas o socios. El administrador “cuidaba los bienes de un propietario a quien daba cuenta de los resultados alcanzados”. (Fernández, E. 2005, p. 35).

Operacionalmente se precisa mediante cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Dimensiones

Funciones y roles: Planificación

La habilidad de una técnica mental que culmina en concretar los objetivos que se traza la empresa y los procedimientos que realice para conseguirlo utilizando todos los recursos que dispone la compañía. (De Miguel, 2005, p. 37). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Toma de decisión, estilo de liderazgo, participación y trabajo en equipo.

Funciones y roles: Organización

Esta habilidad se refiere a la combinación del capital humano y material para la distribución de labores, formando y clasificando a los trabajadores competentes que asuman responsabilidades. (De Miguel, 2005, p. 38). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Eficacia, Eficiencia, Pertinencia y Sostenibilidad.

Funciones y roles: Dirección

La habilidad o liderazgo de guiar y motivar a los colaboradores consiguiendo de esta manera los objetivos. (De Miguel, 2005, p. 38). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Motivación, Liderazgo e Integración.

Funciones y roles: Control

Comprobar si los objetivos logrados cumplen con los estándares u objetivos prefijados pudiendo detectar desviaciones y modificándolas. (De Miguel, 2005, p. 38). Los indicadores que consideraremos a esta dimensión son los siguientes: Supervisión y Comparación.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se conceptualizó como una reunión de personas con rasgos y características en común, desarrollándose en un determinado espacio a pesar que se encuentran en

constante traslado y por ende la población tiene que ser delimitada para ser estudiada y sobre la cual se busca resultados determinados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 174).

Estará comprendida por el personal de la Gerencia General de Desarrollo Urbano y la Gerencia de Recepción Documental y Archivo General ascendiendo a 80 colaboradores entre funcionarios y personal CAS que laboran en la Municipalidad Provincial del Callao.

Tabla 1: Población Municipalidad Provincial del Callao

Área	Población
Gerencia General de Desarrollo Urbano	65
Gerencia de Recepción Documental y Archivo General	15
Total	80

Fuente: Autoría propia

Muestra

Es el subconjunto representativo de la población designada casualmente o al azar. Teniendo en cuenta que pocas veces se puede evaluar al total de la población censal. De esta manera se considera un modelo característico de la población que sea reflejo fiel del conjunto. Por lo tanto la totalidad de muestras conlleva a un método mecánico vinculado con la probabilidad y con la elección de las unidades Hernández et al. (2014). En la presente investigación será representada por 40 colaboradores de la Municipalidad Provincial del Callao.

Muestreo

El muestreo que se aplicará en el presente estudio será probabilístico porque todos los trabajadores considerados en la población censal cuentan con la misma

oportunidad de ser escogidos para dicho modelo y se le considera representativo de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una clasificación mecánica o casual de las cifras de muestreo/análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 176).

3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Carrasco (2010) denomina a la encuesta como método de exploración elemental e imparcial que busca recabar el parecer de un grupo humano.

La presente investigación se emplea la encuesta y recoge información u opinión de forma individual y objetiva de un determinado grupo de personas que laboran en el concejo municipal chalaco. Cuyo propósito sirve para medir el nivel de trascendencia del procedimiento administrativo en la gestión institucional, también el grado de confianza de este instrumento de planeamiento en la gestión de la Municipalidad Provincial del Callao.

Instrumento

El cuestionario es considerado el instrumento que recolecta datos y agrupa preguntas respecto de las variables a evaluar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 217).

En este estudio se aplicará dos temarios de 30 preguntas cada uno para la variable procedimientos administrativos y gestión institucional.

Tabla 2: Instrumento 1: Procedimientos Administrativos

Ficha técnica de la variable Procedimientos Administrativos	
Nombre de instrumento:	Test de Procedimientos administrativos
Autora:	Jesús Julia Zea Loaiza
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Recopilación de datos a través de encuestas aplicadas al personal de la Gerencia General de Desarrollo Urbano y Gerencia de Recepción Documental y Archivo General de la Municipalidad Provincial del Callao
Población:	80 trabajadores
Número de ítem:	30
Aplicación:	Encuesta directa
Aplicación:	20 minutos
Normas de aplicación:	El encuestado anotará en cada pregunta según considere evaluado en relación a lo observado
Escala:	De likert (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Tabla 3: Instrumento 2: Gestión Institucional

Ficha técnica de la variable Gestión Institucional	
Nombre de instrumento:	Test de Gestión institucional
Autor:	Héctor Soto Benito
Adaptado por:	Jesús Julia Zea Loaiza
Año:	2019
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Recopilación de datos a través de encuestas aplicadas al personal de la Gerencia General de Desarrollo Urbano y Gerencia de Recepción Documental y Archivo General de la Municipalidad Provincial del Callao
Población:	80 trabajadores
Número de ítem:	30
Aplicación:	Encuesta directa
Aplicación:	20 minutos
Normas de aplicación:	El encuestado anotará en cada pregunta según considere evaluado en relación a lo observado
Escala:	De likert (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Validez

Hernández et al, (2014) indicaron la forma en que la variable es medida a través del instrumento para demostrar su validez, y ésta confirma lo indicado mediante la revisión de los cuestionarios realizada por el juicio de expertos cuya valoración adjunto.

Tabla 4: Relación de Validadores

Experto	Resultado
Dra. Narváez Arañar, Teresa	Aplicable
Mg. Hualca Cáceres, Alicia	Aplicable

Confiabilidad

Es la herramienta que va utilizarse para evaluar el grado de solidez y coherencia de las conclusiones obtenidas, igualmente la confiabilidad se desarrolla a través del Alfa de Cronbach (Hernández et al, 2014, p.200).

Ésta medición es realizada mediante la siguiente escala (De Vellos, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Confiabilidad de la variable Procedimientos administrativos

Según la conclusión de la observación realizada tiene un valor de 0,896 y conforme a la escala de medición, se concluye que el mecanismo aplicado es bueno.

Tabla 5: Estadística de fiabilidad de procedimiento administrativo

Procedimiento Administrativo	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.896	30

Fuente: Elaboración propia (2020)

Confiabilidad de la variable Gestión institucional

Según la conclusión de la observación realizada tiene un valor de 0,818 y conforme a la escala de medición, se concluye que el mecanismo aplicado es bueno.

Tabla 6: Estadística de fiabilidad de gestión institucional

Gestión institucional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.818	30

Fuente: Elaboración propia (2020)

3.5 Procedimientos

Los datos de exploración analizados mediante los cuestionarios a los cuales se aplicaron la escala de Likert acerca de los procedimientos administrativos y gestión institucional. Seguidamente se desarrolló la data mediante el programa informático Excel y en el programa estadístico SPSS V.24, obteniendo como resultado unas tablas y figuras visualizadas en jerarquía de niveles y rangos, los cuales son utilizados en la contrastación de las hipótesis para analizar la relación y significancia estadística entre los procedimientos administrativos y gestión institucional considerando un 5 % de error.

3.6 Métodos de análisis de datos

El estudio realizado a cada variable se trabajó con el Alfa de Cronbach, los programas informáticos Excel y SPSS V.24, cuya elaboración de gráficos y porcentajes realizados en las tablas de frecuencias, presentando la distribución y figura por cada resultado descriptivo y de correlación. Para el cálculo de las correlaciones se utilizará el estadístico rho de Spearman porque nos permite medir de manera ordinal los valores de la muestra y ordenarlas por rangos.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se elaboró teniendo consideración la guía metodológica y las directivas indicadas en el American Psicológica Asociación – APA, para la referencia y parafraseo de la documentación consultada.

Los trabajadores municipales que intervinieron en las encuestas se les mantienen en el anonimato correspondiente en reconocimiento a su importante participación.

En la presente investigación se respetará la autoría aplicada en los antecedentes y bases teóricas de otras investigaciones empleadas para la medición de instrumentos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados estadísticos descriptivos

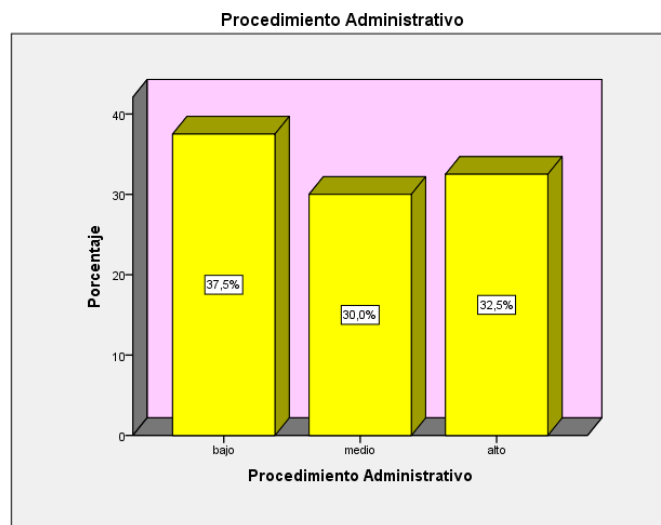
Tabla 7: procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial del Callao

Procedimiento Administrativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	15	37,5	37,5	37,5
	medio	12	30,0	30,0	67,5
	alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Procedimientos administrativos (Anexo 3)

Figura 1

Diagrama de frecuencias del procedimiento Administrativo



Análisis:

Según lo indicado en la tabla 7 y figura 1; podemos apreciar a los trabajadores que realizaron la encuesta un 37.5% demuestra que el procedimiento administrativo es de nivel bajo, de igual modo el 30.0% de los encuestados indica que corresponde el nivel medio, finalmente el 32.5% de los trabajadores indicaron un nivel alto.

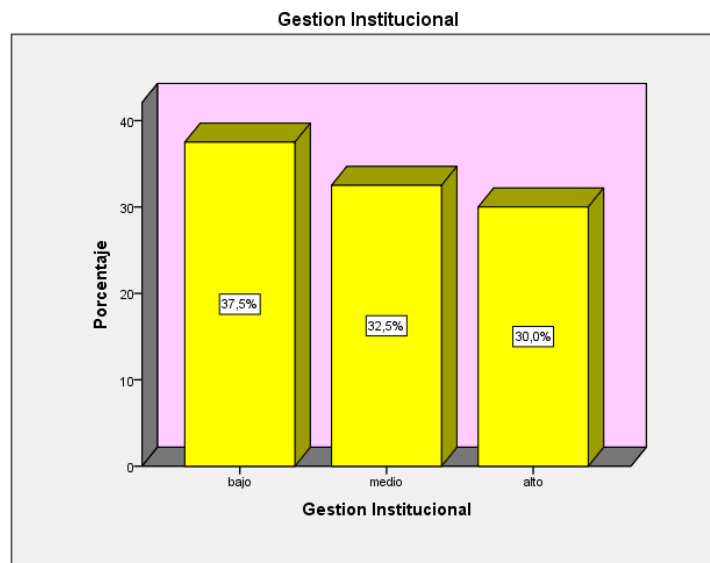
Tabla 8: Gestión institucional

Gestión Institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	15	37,5	37,5	37,5
	medio	13	32,5	32,5	70,0
	alto	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de gestión institucional (Anexo 4)

Figura 2:

Diagrama de frecuencias de la Gestión Institucional



Análisis:

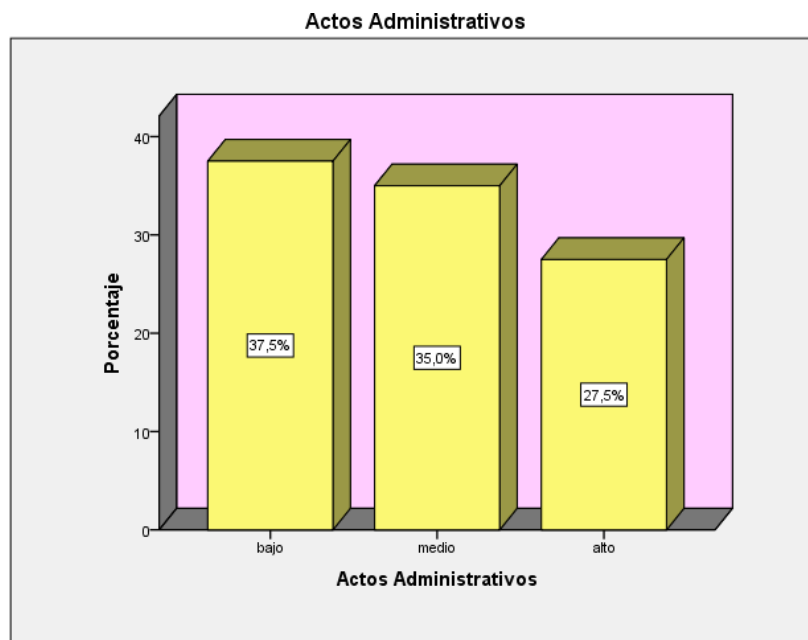
Según lo indicado en la tabla 8 y figura 2; podemos apreciar a los trabajadores que realizaron la encuesta un 37.5% demuestra que el gestión institucional es de nivel bajo, de igual modo el 32.5% de los encuestados indica que corresponde el nivel medio, finalmente el 30.0%.de los trabajadores indicaron un nivel alto.

Tabla 9: Actos administrativos en la Municipalidad Provincial del Callao

Actos Administrativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	15	37,5	37,5	37,5
	medio	14	35,0	35,0	72,5
	alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0		

Figura 3

Diagrama de frecuencias de los actos administrativos



Análisis:

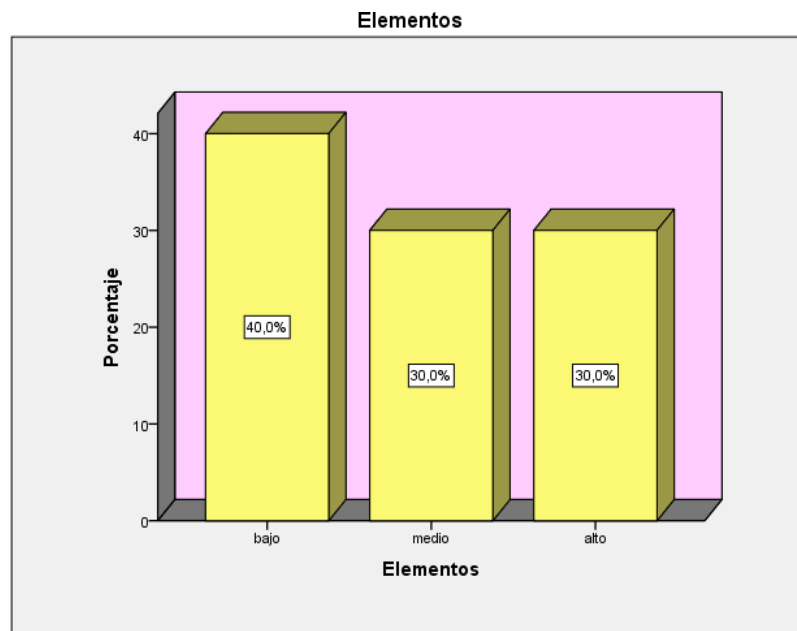
Según lo indicado en la tabla 9 y figura 3; podemos apreciar a los trabajadores que realizaron la encuesta un 37.5% demuestra que los actos administrativos es de nivel bajo, de igual modo el 35.0% de los encuestados indica que corresponde el nivel medio, finalmente el 27.5%.de los trabajadores indicaron un nivel alto.

Tabla 10: Elementos en la Municipalidad Provincial del Callao

		Elementos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	16	40,0	40,0	40,0
	medio	12	30,0	30,0	70,0
	alto	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 4

Diagrama de frecuencias de los elementos



Análisis:

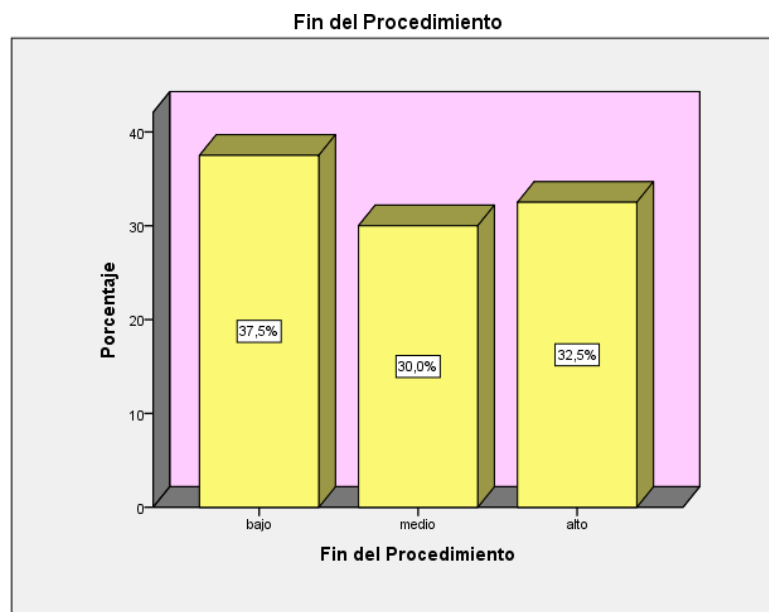
Según lo indicado en la tabla 10 y figura 4 podemos apreciar a los trabajadores que realizaron la encuesta un 40.0%, demuestra que el procedimiento administrativo es de nivel bajo, de igual modo el 30.0% de los encuestados indica que corresponde el nivel medio, finalmente el 30.0% de los trabajadores indicaron un nivel alto.

Tabla 11: Fin del procedimiento en la Municipalidad Provincial del Callao

		Fin del Procedimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	15	37,5	37,5	37,5
	medio	12	30,0	30,0	67,5
	alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 5

Diagrama de frecuencias del fin del procedimiento



Análisis:

Según lo indicado en la tabla 11 y figura 5; podemos apreciar a los trabajadores que realizaron la encuesta un 37.5% demuestra que el procedimiento administrativo es de nivel bajo, de igual modo el 30.0% de los encuestados indica que corresponde el nivel medio, finalmente el 32.5% de los trabajadores indicaron un nivel alto.

Tablas cruzadas

Tabla 12: Procedimiento Administrativo y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao

			Gestión Institucional			
Procedimiento Administrativo	No aceptable	Recuento	Poco adecuado	Regular	Adecuado	Total
			9	5	1	15
	Medio	Recuento	2	5	5	12
		% del total	5.0%	12.5%	12.5%	30.0%
	Aceptable	Recuento	4	3	6	13
		% del total	10.0%	7.5%	15.0%	32.5%
Total		Recuento	15	13	12	40
		% del total	37.5%	32.5%	30.0%	100.0%

Figura 6

Diagrama de barras agrupadas del Procedimiento Administrativo y Gestión Institucional

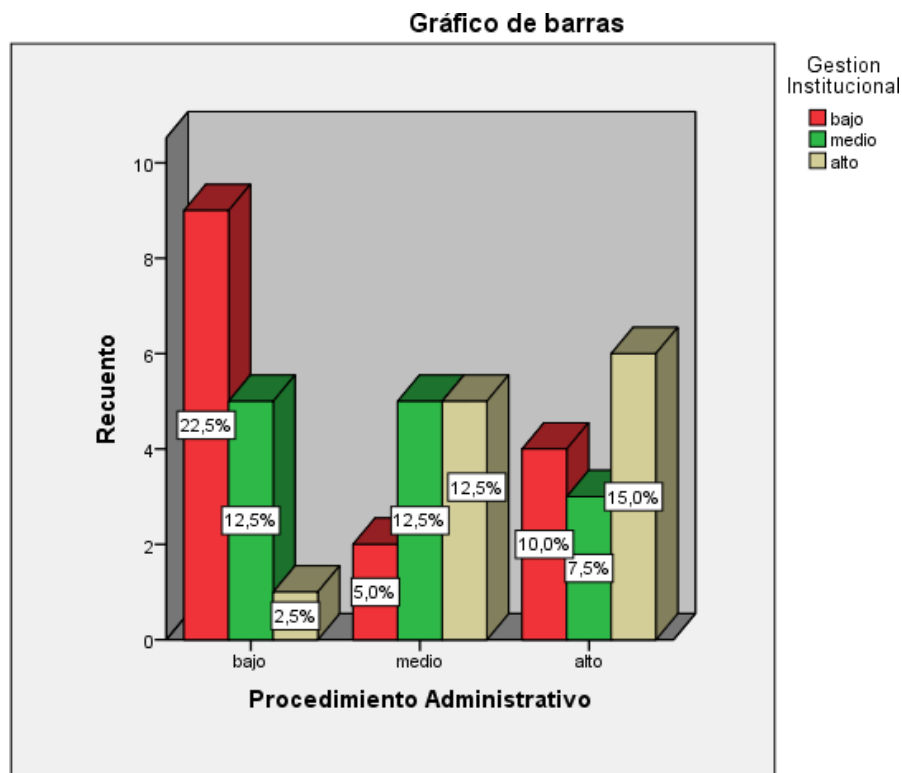


Tabla 13: Actos Administrativos y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao

			Gestión Institucional			
			Poco adecuado	Regular	Adecuado	Total
Actos Administrativos	No aceptable	Recuento	6	6	3	15
		% del total	15.0%	15.0%	7.5%	37.5%
	Medio	Recuento	5	5	4	14
		% del total	12.5%	12.5%	10.0%	35.0%
	Aceptable	Recuento	4	2	5	11
		% del total	10.0%	5.0%	12.5%	27.5%
Total		Recuento	15	13	12	40
		% del total	37.5%	32.5%	30.0%	100.0%

Figura 7

Diagrama de barras agrupadas del acto administrativo y Gestión Institucional

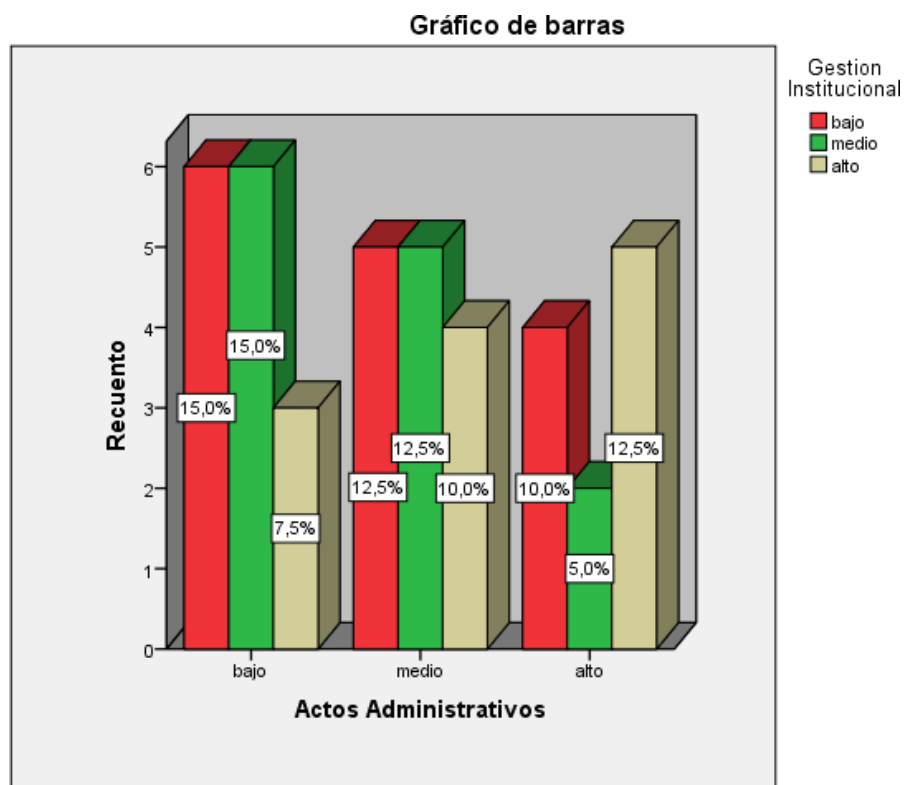


Tabla 14: Elementos y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao

Tabla de contingencia Elementos * Gestión Institucional						
			Gestión Institucional			
			Poco adecuado	Regular	Adecuado	Total
Elementos	No aceptable	Recuento	6	5	5	16
		% del total	15.0%	12.5%	12.5%	40.0%
	Medio	Recuento	5	3	4	12
		% del total	12.5%	7.5%	10.0%	30.0%
	Aceptable	Recuento	4	5	3	12
		% del total	10.0%	12.5%	7.5%	30.0%
	Total	Recuento	15	13	12	40
		% del total	37.5%	32.5%	30.0%	100.0%

Figura 8

Diagrama de barras agrupadas de elementos y Gestión Institucional

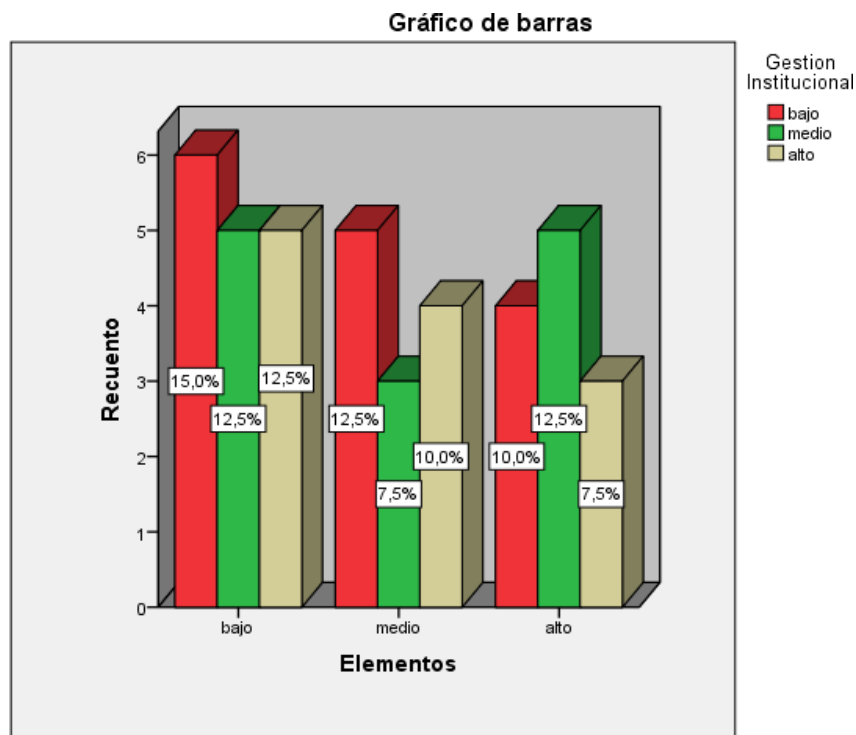
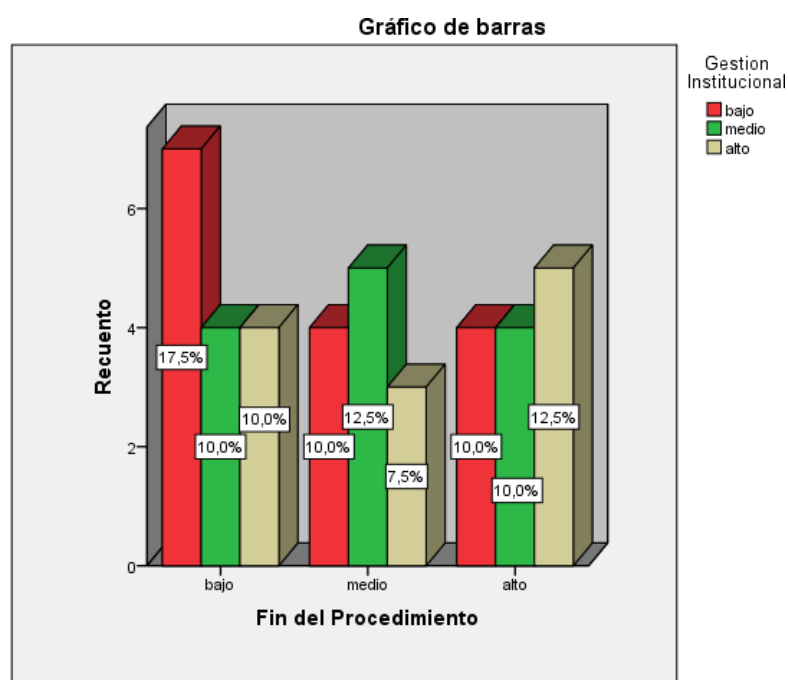


Tabla 15: Fin del procedimiento y Gestión Institucional en la Municipalidad Provincial del Callao

Tabla de contingencia Fin del Procedimiento * Gestión Institucional						
		Gestión Institucional				
		Poco adecuado	Regular	Adecuado	Total	
Fin del Procedimiento	No aceptable	Recuento	7	4	4	15
		% del total	17.5%	10.0%	10.0%	37.5%
	Medio	Recuento	4	5	3	12
		% del total	10.0%	12.5%	7.5%	30.0%
	Aceptable	Recuento	4	4	5	13
		% del total	10.0%	10.0%	12.5%	32.5%
	Total	Recuento	15	13	12	40
		% del total	37.5%	32.5%	30.0%	100.0%

Figura 9

Diagrama de barras agrupadas de fin del procedimiento y Gestión Institucional



42 Resultados estadísticos inferenciales

42.1. Prueba de normalidad

Hipótesis

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 16: Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gol	Sig.
Procedimiento Administrativo	.784	40	.000
Actos Administrativos	.795	40	.000
Elementos	.782	40	.000
Fin del Procedimiento	.784	40	.000
Gestión Institucional	.790	40	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de las variables presenta un valor $p=0.000 < 0.05$ y $0.000 < 0.05$ (Shapiro-Wilk para $n < 50$ datos). Las variables y dimensiones analizadas se ajustan a una distribución no normal, debiéndose aplicar el Coeficiente de Rho Spearman.

Ante las pruebas presentadas, se rechaza la Ho y se concluye que las variables que proceden de una distribución no normal, por lo que se justifica el empleo del estadístico no paramétrico para demostrar las hipótesis.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 17: Correlación de Gestión Institucional y procedimiento administrativo

Correlaciones			Gestión Institucional	Procedimiento Administrativo
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	40	40
	Procedimiento	Coeficiente de correlación	,362*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.362 indica que existe relación positiva entre las variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.00<0.05$ (correlación positiva baja), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que:

Existe una relación significativa entre los procedimientos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa entre los actos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Nula.

No existe una relación significativa entre los actos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Regla de decisión,

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 18: Correlación gestión institucional y Actos administrativos

Correlaciones			Gestión Institucional	Actos Administrativos
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,135
		Sig. (bilateral)	.	,407
		N	40	40
	Actos Administrativos	Coeficiente de correlación	,135	1,000
		Sig. (bilateral)	,407	.
		N	40	40

El nivel de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se concluye que:

No existe una relación significativa entre los actos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre los elementos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Nula.

No existe una relación significativa entre los elementos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 19: Correlación gestión institucional y Elementos

Correlaciones			Gestión Institucional	Elementos
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	-,009
		Sig. (bilateral)	.	,958
		N	40	40
	Elementos	Coeficiente de correlación	-,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,958	.
		N	40	40

El nivel de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se concluye que:

No existe una relación significativa entre los elementos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Específica 3

Existe una relación significativa entre el fin del procedimiento y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Hipótesis Nula.

No existe una relación significativa entre el fin del procedimiento y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 20: Correlación gestión institucional y fin del procedimiento

Correlaciones			Gestión Institucional	Fin del Procedimiento
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,142
		Sig. (bilateral)	.	,383
		N	40	40
	Fin del Procedimiento	Coefficiente de correlación	,142	1,000
		Sig. (bilateral)	,383	.
		N	40	40

El nivel de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se concluye que: No existe una relación significativa entre el fin del procedimiento y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

V. DISCUSIÓN

Según las conclusiones alcanzadas y la semejanza observada en relación al primer objetivo específico, cuyo producto según el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.135 advirtiéndose una relación positiva dentro las variables, con un nivel de correlación positiva muy baja cuyo nivel de significancia bilateral $p=0.000>0.05$ (no existiendo correlación), por lo expuesto censura a la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula; concluyéndose que no existe una relación significativa entre los actos administrativos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Por lo tanto, los actos administrativos en un nivel no aceptable, cuando el 15% de trabajadores advierte que la gestión institucional es poco adecuado, en cambio los actos administrativos en un nivel de media, cuando el 12.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional está en un nivel regular. Así mismo; los actos administrativos en un nivel aceptable, cuando el 12.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional están en un nivel adecuado.

A la par de las conclusiones alcanzadas y la semejanza observada en relación al segundo objetivo específico, cuyo producto según el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0.009 advirtiéndose una relación negativa dentro las variables, visualizamos, que la gestión institucional y los elementos no se relacionan teniendo un nivel de significancia bilateral $p=0.000>0.05$, por lo expuesto censura a la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula; concluyéndose que no existe una relación significativa entre los elementos y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Por lo tanto, los elementos en un nivel no aceptable, cuando el 15% de trabajadores advierte que la gestión institucional es de nivel poco adecuado, en cambio los elementos en un nivel de media, cuando el 7.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional están en un nivel regular. Así mismo; los elementos se encuentran en un nivel aceptable, cuando el 7.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional están en un nivel adecuado.

Además, las conclusiones alcanzadas y la semejanza observada en relación al tercer objetivo específico, cuyo producto según el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.142 advirtiendo una relación positiva dentro las variables, con un nivel de correlación positiva muy baja cuyo nivel de significancia bilateral $p=0.000>0.05$ (no existiendo correlación), por lo expuesto censura a la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula; concluyéndose que no existe una relación significativa entre el fin del procedimiento y la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Por lo tanto, el fin del procedimiento en un nivel no aceptable, cuando el 17.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional es de nivel poco adecuado, en cambio el fin del procedimiento en un nivel de media, cuando el 12.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional están en un nivel regular. Así mismo; el fin del procedimiento se encuentran en un nivel aceptable, cuando el 12.5% de trabajadores advierte que la gestión institucional están en un nivel adecuado.

Asimismo realizada la observación y análisis de las conclusiones en relación al objetivo general, siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.362 indicó que existe relación positiva entre las variables, también se encontró en el nivel de correlación positiva baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000>0.05$ (correlación positiva baja), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; concluyéndose que: Existe una relación significativa entre la gestión institucional y los procedimientos administrativos desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Por lo tanto, los procedimientos administrativos en un nivel no aceptable cuando el 22.5% de trabajadores percibe que la gestión institucional es de nivel poco adecuado, por otro lado; los procedimientos administrativos en un nivel de media, cuando el 12.5% de trabajadores percibe que la gestión institucional están en un nivel regular. Así mismo; los procedimientos administrativos se encuentran en un nivel aceptable cuando el 15.0% de trabajadores percibe que la gestión institucional están en un nivel adecuado.

De mismo modo, Soto (2020) aseveró que existe adecuada gestión institucional cuando se planifica, organiza, hay un correcto manejo y control de los recursos en beneficio de la población, sin embargo para lograr dicha mejora de la gestión institucional sugiere regenerar la planificación, aplicando estrategias y evitar la duplicidad de funciones con la finalidad de satisfacer a la comuna. Navarro (2018) manifiesta que existe una correlación alta entre variables, influye pues las capacitaciones recibidas, reuniones de coordinación y agradable ambiente laboral. Esta investigación de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.362 es una correlación positiva baja, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

De esta manera se visualiza que a la gestión institucional un nivel poco adecuado representó un 37.5%, regular un 32.5% y adecuado un 30%; siendo que entre poco adecuado y regular representa un 70%; sin embargo los procedimientos administrativos en un nivel no aceptable representó un 37.5%, media un 30% y aceptable un 32.5%; siendo que entre no aceptable y media representa un 67.5%; ello implica que la variable gestión institucional más del 50% de los empleados distinguen que la planificación, trabajo en equipo, liderazgo, eficiencia, integración y motivación es poco adecuado; y los procedimientos administrativos, su desarrollo en más del 50% son no aceptable.

De La Cruz (2019) indica que no hay correlación entre variables por lo tanto debe plantearse metas, formular planes de desarrollo, capacitar al personal para obtener un mejor desempeño laboral. En la presente investigación la confiabilidad y grado de solidez para la variable procedimientos administrativos es 0.896 y para la gestión institucional es 0.818 consideradas como buenas, sin embargo las encuestas son realizadas en los meses de junio y julio del 2020 dentro de los alcances de la pandemia por el covid-19 haciendo uso de las redes sociales, correo electrónico y de manera presencial porque a la fecha no todo el personal se reincorpora a sus labores ni de manera presencial, remota o mixta.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El estudio actual en relación a la hipótesis General, demuestra al procedimiento administrativo con una vinculación significativa con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, toda vez que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,022, el cual revela una correlacionan positiva baja dentro de sus variables.

Segunda: El estudio actual en relación a la hipótesis especifica 1, señala que el acto administrativo no se relacionan con la variable gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. El grado de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

Tercera: El estudio actual en relación a la hipótesis especifica 2, señala que los elementos no se vinculan con la variable gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. El grado de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

Cuarta: El estudio actual en relación a la hipótesis especifica 3, señala que el fin del procedimiento no se relacionan con la variable gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. El grado de significancia bilateral $p=0.00>0.05$ (no existiendo correlación), rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto a la Gestión Institucional es recomendable que la Municipalidad Provincial del Callao brinde mayor apoyo en la realización del planeamiento buscando alcanzar los objetivos propuestos enmarcados en una buena organización, dirección y control para lograr una mejora en su gestión.
2. Respecto a la Gestión Institucional se recomienda actualizar los costos de los procedimientos administrativos en función al tiempo que demora emitir pronunciamiento.
3. Respecto al procedimiento administrativo se recomienda a los trabajadores realizar sus labores teniendo en cuenta la normativa aplicada y respetando los plazos de ley.
4. Respecto al procedimiento administrativo se sugiere realizar la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos según la jurisprudencia que emite el gobierno central.
5. La Municipalidad Provincial del Callao debe tener entre sus objetivos la capacitación constante del personal de acuerdo a sus funciones y también charlas de liderazgo e integración.

REFERENCIAS

- Araneda C, A. (2018) "Implementación de los convenios de desempeño en las universidades chilenas y su impacto en los resultados académicos y en la gestión institucional". Universidad Autónoma de Barcelona, España. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/666785/caag1de1.pdf?seque=1&isAllowed=y>
- Arias, L, G. (2016) "Sistema de control interno y la gestión institucional del programa integral nacional para el bienestar familiar-Inabif-2016". (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8137>.
- Armas, R.E., Grados, R. J. y Montes, A, G. (2015). "Relación entre Gestión Institucional y Procesos Académicos según la opinión de los docentes en los Institutos del Cono Sur, Lima-2011" (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Perú). Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6068>
- Bendezú, O, A. (2017) Procedimiento administrativo disciplinario y motivación laboral de los directores de las instituciones educativas, Ugel 05, San Juan de Lurigancho. 2017. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima) Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10637>
- Brewer-Carías, A. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444). Derecho PUCP, (67), 47-76. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/articula/bien/2978>.
- Bryson, J. Berry, F. Kaifeng, Y. (2010). The State of Public Strategic Management Research: A Selective Literature Review and Set of Future Directions. *The American Review of Public Administration* 40(5), pages 495-521.
- Calderon A., Ascue, A. (2019). Estandarización de procedimientos administrativos y de TUPA como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales. *Forseti. Revista De Derecho*, (9), 108-125. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v0i9.1064>

- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación científica* (2a ed.) Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- De la Cruz B, J. (2019) *Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital de Pongo de Caynarachi*, 2019. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41640>
- Diez, N. (2016) *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín*. Año 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/958>
- Fernández, E. (2005) *Introducción a la Gestión (Management)* Editorial Universidad Politécnica de Valencia España.
- Fernández, S. (2004) *La Transparencia Administrativa en Portugal. Una referencia para el Derecho Administrativo español*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=904661>
- García, Y. y Gonzáles, F. (2016) *Los procesos administrativos que desarrolla la directiva de la coordinación general del Liceo Andrés Bello Blanco, Estado de Carabobo* (Tesis de grado, Universidad de Carabobo). <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3762/18.1%20TEG%20GARCIA%20YE NEIDY%20Y%20GONZALEZ%20FILOMENA.pdf?sequence=1>
- Gleijberman, D. (2005) *El Sistema Municipal y la superación de la Pobreza y Precariedad Urbana en Uruguay* División Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos CEPAL Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5666>
- Guzmán, C., (2013) *Manual del Procedimiento administrativo general*. Pacífico Editores S.A.C.
- Hartmut (2011) *Derecho administrativo parte general*. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/100895048.pdf>

- Hernández, R., Fernández. C. y Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación (6° Ed.) Mexico: M.C. Grew Hill Education.
- Kicker, W. (2014). Beyond Public Management. In Public Management Review, 5:3 pages 378-399. DOI: 10.1080/1471903032000146955
- Lara, J. L. (2019) El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas (tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica de Chile). Repositories Institutional URI: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/27544>.
- Lars Lindbergh Timothy L. Wilson (2016)."Strategic management in Swedish municipal housing". Property Management. Vol. 34 Is 2 pp. 136 - 157
Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/PM-07-2015-0030>
- López, F. (1992) Los Principios Generales del Procedimiento Administrativo. Universidad de Córdoba. Revista de Administración Pública N° 129 – Universidad de Cádiz España <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/17143.pdf>
- Mabel M. (2013) Apostillas sobre la administración municipal IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293229863007>
- Malagón M. (2005) La Revolución Francesa y el Derecho Administrativo Francés, la Invención de la Teoría del Acto Político o de Gobierno y su Ausencia de Control Judicial. Madrid Editorial
- Malca, D. (2018) Eficacia de la aprobación automática y del silencio administrativo positivo como mecanismos de simplificación administrativa en procedimientos administrativos sobre licencias de edificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio Institucional URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13484>
- Martín, M. (2010) La Liga Española para el Impuesto Único y la Hacienda Municipal de Sevilla. Revista de estudios Regionales N° 56. www.revistaestudiosregionales.com
- Martínez-Almeida, J, L. y Villajes, B. Proyecto de Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el próximo año, el primero del nuevo Gobierno

- <https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/el-presupuesto-para-2020-permite-bajar-la-deuda-reducir-los-impuestos-y-aumentar-la-inversion/>
- Mostajo, R. (2000) Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7636>
- Navarro, J, L. (2018) El Procedimiento Administrativo Disciplinario y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Civiles en la Municipalidad Provincial de La Convención en el Año 2017 (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima). Repositorio Institucional URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33907>
- Núñez R. (2003) En la gestión pública en la Región Metropolitana de Santiago de Chile: aproximación a través del caso ambiental <https://digitallibrary.un.org/record/509114?ln=es>
- Otero, C. (2001) Perú: Gestión del Estado en el Período 1990-2000 Instituto Latinoamericano y del Caribe de planificación Económica y Social – ILPES. Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7264>
- Quiñonez, F, A. (2018) Los procedimientos administrativos y su incidencia en la administración de la gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, año 2016 (tesis de maestría, Universidad Nacional del Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima). Repositorio Institucional URI: <http://repositorio.une.edu.pe/hunde/UNE/2362>
- Reinhardt S., A. (2005). Towards a new pattern of strategy formation in the public sector: first experiences with national strategies for sustainable development in Europe. Envaronen and Plañen C: Jovenmente and Policía 2005, volumen 23, pajes 455-472.
- Rivas O'Connor, J. (2019) “Gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018”. (Tesis para optar el grado de magister, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36478>
- Sánchez, D. C., Vergara H, D., (2018) Procedimiento Administrativo y posacuerdo: el principio de participación en la formación de las decisiones administrativas DOI: [HTTPS://DOI.ORG/10.22395/OJUM.V17N35A8](https://doi.org/10.22395/OJUM.V17N35A8)

- Sarmiento, L. (1995) Seguimiento a la Gestión Institucional y Evaluación de Resultados Sociales de los Planes de Inversión Municipal: Manual de Indicadores. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/30384>
- Velásquez, W, J. y De la Cruz, J, J. (2015) “Perfil del director y gestión institucional en las instituciones educativas de Tablada de Lurín del Distrito de Villa María del Triunfo, 2014”. (Tesis para optar el grado de magister, Universidad César Vallejo).Lima, Perú. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8056>.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable Procedimientos Administrativos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Procedimientos Administrativos	Los procedimientos administrativos se definen como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, que conlleva un análisis previo a la emisión de un acto administrativo que conduzca al fin del procedimiento con efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.	La escala de Likert el instrumento que va a ayudar a medir conductas, conocimientos, actitudes y recolectar datos, a través de un cuestionario conformadas de 30 preguntas con los respectivos valores: 1 Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3.Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Actos Administrativos	Ejecutividad Ejecutoriedad Impugnabilidad Irrevocabilidad	1 – 13	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple: 1 Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3.Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
			Elementos	Competencia Motivación Objeto Procedimiento regular Finalidad pública	14 - 20	
			Fin del procedimiento	Resolución Desistimiento Abandono Caducidad	21 - 30	

Fuente: Autoría propia

Anexo 2: Operacionalización de la Variable: Gestión Institucional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Institucional	La gestión (o management) es la función realizada por los administradores pertenecientes a una estructura empresarial por encargo de los propietarios, accionistas o socios. El administrador “cuidaba los bienes de un propietario a quien daba cuenta de los resultados alcanzados”. (De Miguel, 2005, p. 35)	La escala de Likert el instrumento que va a ayudar a medir conductas, conocimientos, actitudes y recolectar datos, a través de un cuestionario conformadas de 30 preguntas con los respectivos valores: 1 Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Planificación	Toma de decisión Estilo de liderazgo Participación Trabajo en equipo	1 - 8	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple: 1 Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo/ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
			Organización	Eficacia Eficiencia Pertinencia Sostenibilidad	9 - 16	
			Dirección	Motivación Liderazgo Integración	17 - 23	
			Control	Supervisión Comparación	24 - 30	

Fuente: Autoría propia:

Anexo 3: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Procedimientos administrativos y Gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020							
Autora: Jesús Julia Zea Loaiza							
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal	Hipótesis general	Objetivo general	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de dimensión	
¿Cómo se relacionan los Procedimientos Administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?	Los procedimientos administrativos se relacionan con la gestión institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Determinar cómo se relacionan los Procedimientos Administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao 2020.	Procedimientos administrativos	Actos administrativos	Ejecutividad Ejecutoriedad Impugnabilidad Irrevocabilidad	Cuestionario	
				Elementos	Competencia Motivación Objeto Procedimiento regular Finalidad pública		
				Fin del procedimiento	Resolución Desistimiento Abandono Caducidad		
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Variable 2	Dimensiones	Indicadores		
¿Cómo se relacionan los actos administrativos y Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? ¿Cómo se relacionan los elementos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? ¿Cómo se relaciona el fin del procedimiento y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?	H1. Los actos administrativos se relaciona significativamente con la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?	A. Describir y evaluar la relación que existe entre los actos administrativos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Gestión Institucional	Planificación	Toma de decisión Estilo de liderazgo Participación		
	H2. Los elementos se relaciona significativamente con la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	B. Describir y evaluar la relación que existe entre los elementos y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.		Organización	Trabajo en equipo Eficacia Eficiencia Pertinencia Sostenibilidad		
	H3.El fin del procedimiento se relaciona significativamente con la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	C. Describir y evaluar la relación que existe entre el fin del procedimiento y la Gestión Institucional desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.		Dirección	Motivación Liderazgo Integración		
				Control	Supervisión Comparación		

Anexo 4: Encuesta Procedimientos administrativos

TEST DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____ Gerencia: _____

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

1	=	Totalmente en desacuerdo
2	=	En desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	De acuerdo
5	=	Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	ESCALA				
1.	Considera que los requisitos del acto administrativo están indicados en el TUPA.	1	2	3	4	5
2.	Considera que se ha establecido los tiempos necesarios para resolución del acto administrativo.	1	2	3	4	5
3.	Puede reflejarse lo laborioso del procedimiento en el costo del acto administrativo.	1	2	3	4	5
4.	Considera adecuado para la institución que no se cobre por el trámite realizado.	1	2	3	4	5
5.	Considera que el acto administrativo produce efectos jurídicos sobre los derechos del administrado.	1	2	3	4	5
6.	Considera la importancia de la función pública al atender y resolver los actos administrativos.	1	2	3	4	5
7.	Considera que el acto administrativo genera efectos individualizados a favor del administrado	1	2	3	4	5
8.	Puede el acto administrativo tener efectos retroactivos y declarar la nulidad de actos administrativos anteriores.	1	2	3	4	5
9.	Considera que la ejecutividad del acto administrativo responde a los principios de eficacia y legitimidad.	1	2	3	4	5
10.	Considera que lo importante de la ejecutoriedad es culminar el procedimiento así resulte desfavorable al administrado.	1	2	3	4	5
11.	Considera que el administrado puede impugnar lo resuelto por la municipalidad en el acto administrativo.	1	2	3	4	5
12.	Puede ser irrevocable o modificable un acto administrativo que favorezca al administrado.	1	2	3	4	5
13.	Considera que la institución puede aplicar su criterio la discrecionalidad administrativa sin llegar a la emisión de decisiones arbitrarias.	1	2	3	4	5
14.	Considera que el acto administrativo se invalida al no cumplirse con los requisitos indicados en la normativa.	1	2	3	4	5
15.	Considera competencia al conjunto de facultades que la Municipalidad Provincial del Callao ejerce influencia según el ordenamiento jurídico.	1	2	3	4	5
16.	Puede la motivación del acto administrativo conocer los fundamentos y presupuestos que dan lugar a la resolución	1	2	3	4	5
17.	Puede el objeto ser preciso con una idea clara de sus consecuencias jurídicas en beneficio del administrado y del municipio.	1	2	3	4	5
18.	Considera inválido la emisión de un acto administrativo si éste se tramita indebidamente en la entidad pública.	1	2	3	4	5
19.	La finalidad pública de los procedimientos administrativos es que los administrados tengan la oportunidad que el procedimiento se termine al reconocer su falta.	1	2	3	4	5
20.	Considera importante la satisfacción del administrado e institución al finalizar un acto administrativo.	1	2	3	4	5
21.	Considera necesario que la administración busque una solución acordada para culminar el procedimiento con el administrado sin imponerse.	1	2	3	4	5
22.	Considera importante la comunicación fluida con el administrado para lograr la fluidez del trámite y su culminación.	1	2	3	4	5
23.	Puede culminar el procedimiento administrativo con una resolución final resolviendo lo solicitado por el administrado.	1	2	3	4	5
24.	Considera importante la resolución del procedimiento, como el acto administrativo por excelencia.	1	2	3	4	5
25.	Considera al desistimiento como la culminación del procedimiento sin un pronunciamiento sobre lo solicitado.	1	2	3	4	5

26.	Puede ser un derecho del administrado solicitar el desistimiento del acto administrativo.	1	2	3	4	5
27.	Considera al desistimiento una imposibilidad del administrado a presentar en otro procedimiento la misma pretensión.	1	2	3	4	5
28.	Considera el abandono del procedimiento cuando el administrado incumple con lo requerido por la entidad en el plazo de 30 días.	1	2	3	4	5
29.	Considera que el procedimiento administrativo iniciado de oficio sin el pronunciamiento de la entidad culmina en caducidad.	1	2	3	4	5
30.	Considera necesaria la sanción administrativa que permita al personal de la institución resolver los procedimientos dentro de su plazo.	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 5: Validez de instrumento: Procedimientos administrativos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los procedimientos administrativos

	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	Dimensión 1: Planificación													
N°	Dimensión 1 : Actos administrativos													
1	Considera que los requisitos del acto administrativo están indicados en el TUPA.				X				X				X	
2	Considera que se ha establecido los tiempos necesarios para resolución del acto administrativo.				X				X				X	
3	Puede reflejarse lo laborioso del procedimiento en el costo del acto administrativo.				X				X				X	
4	Considera adecuado para la institución que no se cobre por el trámite realizado.				X				X				X	
5	Considera que el acto administrativo produce efectos jurídicos sobre los derechos del administrado.				X				X				X	
6	Considera la importancia de la función pública al atender y resolver los actos administrativos.				X				X				X	
7	Considera que el acto administrativo genera efectos individualizados a favor del administrado				X				X				X	
8	Puede el acto administrativo tener efectos retroactivos y declarar la nulidad de actos administrativos anteriores.				X				X				X	
9	Considera que la ejecutividad del acto administrativo responde a los principios de eficacia y legitimidad.				X				X				X	
10	Considera que lo importante de la ejecutoriedad es culminar el procedimiento así resulte desfavorable al administrado.				X				X				X	
11	Considera que el administrado puede impugnar lo resuelto por la municipalidad en el acto administrativo.				X				X				X	
12	Puede ser irrevocable o modificable un acto administrativo que favorezca al administrado.				X				X				X	
13	Considera que la institución puede aplicar su criterio la discrecionalidad administrativa sin llegar a la emisión de decisiones arbitrarias.				X				X				X	
	Dimensión 2 : Elementos													
14	Considera que el acto administrativo se invalida al no cumplirse con los requisitos indicados en la normativa.				X				X				X	
15	Considera competencia al conjunto de facultades que la Municipalidad Provincial del Callao ejerce influencia según el ordenamiento jurídico.				X				X				X	
16	Puede la motivación del acto administrativo conocer los fundamentos y presupuestos que dan lugar a la resolución				X				X				X	
17	Puede el objeto ser preciso con una idea clara de sus consecuencias jurídicas en beneficio del administrado y del municipio.				X				X				X	
18	Considera inválido la emisión de un acto administrativo si éste se tramita indebidamente en la entidad pública.				X				X				X	
19	La finalidad pública de los procedimientos administrativos es que los administrados tengan la oportunidad que el procedimiento se termine al reconocer su falta.				X				X				X	



20	Considera importante la satisfacción del administrado e institución al finalizar un acto administrativo.				X			X				X	
Dimensión 3 : Fin de procedimiento													
21	Considera necesario que la administración busque una solución acordada para culminar el procedimiento con el administrado sin imponerse.				X			X				X	
22	Considera importante la comunicación fluida con el administrado para lograr la fluidez del trámite y su culminación.				X			X				X	
23	Puede culminar el procedimiento administrativo con una resolución final resolviendo lo solicitado por el administrado.				X			X				X	
24	Considera importante la resolución del procedimiento, como el acto administrativo por excelencia.				X			X				X	
25	Considera al desistimiento como la culminación del procedimiento sin un pronunciamiento sobre lo solicitado.				X			X				X	
26	Puede ser un derecho del administrado solicitar el desistimiento del acto administrativo.				X			X				X	
27	Considera al desistimiento una imposibilidad del administrado a presentar en otro procedimiento la misma pretensión.				X			X				X	
28	Considera el abandono del procedimiento cuando el administrado incumple con lo requerido por la entidad en el plazo de 30 días.				X			X				X	
29	Considera que el procedimiento administrativo iniciado de oficio sin el pronunciamiento de la entidad culmina en caducidad.				X			X				X	
30	Considera necesaria la sanción administrativa que permita al personal de la institución resolver los procedimientos dentro de su plazo.				X			X				X	

Observaciones: _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Narváez Aranibar, Teresa

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

San Juan de Lurigancho, 27 de junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Validez de instrumento: Procedimientos administrativos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los procedimientos administrativos

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ^a				Relevancia ^b				Claridad ^c				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	Dimensión 1: Planificación													
	Dimensión 1 : Actos administrativos			X				X				X		
1	Considera que los requisitos del acto administrativo están indicados en el TUPA.			X				X				X		
2	Considera que se ha establecido los tiempos necesarios para resolución del acto administrativo.			X				X				X		
3	Puede reflejarse lo laborioso del procedimiento en el costo del acto administrativo.			X				X				X		
4	Considera adecuado para la institución que no se cobre por el trámite realizado.			X				X				X		
5	Considera que el acto administrativo produce efectos jurídicos sobre los derechos del administrado.			X				X				X		
6	Considera la importancia de la función pública al atender y resolver los actos administrativos.			X				X				X		
7	Considera que el acto administrativo genera efectos individualizados a favor del administrado			X				X				X		
8	Puede el acto administrativo tener efectos retroactivos y declarar la nulidad de actos administrativos anteriores.			X				X				X		
9	Considera que la ejecutividad del acto administrativo responde a los principios de eficacia y legitimidad.			X				X				X		
10	Considera que lo importante de la ejecutoriedad es culminar el procedimiento así resulte desfavorable al administrado.			X				X				X		
11	Considera que el administrado puede impugnar lo resuelto por la municipalidad en el acto administrativo.			X				X				X		
12	Puede ser inrevocable o modificable un acto administrativo que favorezca al administrado.			X				X				X		
13	Considera que la institución puede aplicar su criterio la discrecionalidad administrativa sin llegar a la emisión de decisiones arbitrarias.			X				X				X		
	Dimensión 2 : Elementos			X				X				X		
14	Considera que el acto administrativo se invalida si no cumple con los requisitos indicados en la normativa.			X				X				X		
15	Considera competencia al conjunto de facultades que la Municipalidad Provincial del Callao ejerce influencia según el ordenamiento jurídico.			X				X				X		
16	Puede la motivación del acto administrativo conocer los fundamentos y presupuestos que dan lugar a la resolución			X				X				X		
17	Puede el objeto ser preciso con una idea clara de sus consecuencias jurídicas en beneficio del administrado y del municipio.			X				X				X		
18	Considera inválido la emisión de un acto administrativo si este se emite indebidamente en la entidad pública.			X				X				X		
19	La finalidad pública de los procedimientos administrativos es que los administrados tengan la oportunidad que el procedimiento se termine al reconocer su falta.			X				X				X		



20	Considero importante la satisfacción del administrado e institución al finalizar un acto administrativo.			X				X				X		
Dimensión 3: Fin de procedimiento														
21	Considero necesario que la administración busque una solución acordada para culminar el procedimiento con el administrado sin imponerse.			X				X				X		
22	Considero importante la comunicación fluida con el administrado para lograr la fluidez del trámite y su culminación.			X				X				X		
23	Puede culminar el procedimiento administrativo con una resolución final resolviendo lo solicitado por el administrado.			X				X				X		
24	Considero importante la resolución del procedimiento, como el acto administrativo por excelencia.			X				X				X		
25	Considero al desistimiento como la culminación del procedimiento sin un pronunciamiento sobre lo solicitado.			X				X				X		
26	Puede ser un derecho del administrado solicitar el desistimiento del acto administrativo.			X				X				X		
27	Considero al desistimiento una imposibilidad del administrado a presentar en otro procedimiento la misma pretensión.			X				X				X		
28	Considero el abandono del procedimiento cuando el administrado incumple con lo requerido por la entidad en el plazo de 30 días.			X				X				X		
29	Considero que el procedimiento administrativo iniciado de oficio sin el pronunciamiento de la entidad culmina en caducidad.			X				X				X		
30	Considero necesaria la sanción administrativa que permita al personal de la institución resolver los procedimientos dentro de su plazo.			X				X				X		

Observaciones: SUFICIENTE PARA MEDIR LAS DIMENSIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Huallpa Cáceres, Alicia

DNI: 09201805

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiente, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 27 de junio del 2020


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 7: Ficha técnica de Gestión Institucional

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Test de Gestión Institucional

B. OBJETIVOS:

El siguiente test tiene como finalidad entender el nivel de gestión institucional, formulado por los funcionarios, trabajadores estables, CAS y locadores de servicios de la Municipalidad Provincial del Callao.

C. AUTOR:

Test Original de Héctor Soto Benito

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Jesus Julia Zea Loaiza

E. ADMINISTRACIÓN

Individual

F. DURACIÓN: 20 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Funcionarios, trabajadores estables, CAS y locadores de servicios que oscilan entre la edad de 22 y 65 años.

H. TÉCNICA:

- Observación
- Test

I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Anexo 08: Validación instrumentos de medición

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la toma de decisiones está centralizada (sólo por los Gerentes y/o Subgerentes)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera que se toman en cuenta en la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera que se evalúa la eficacia de la decisión tomada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que tienen metas establecidas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera que se identifican los problemas para el proceso de toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Considera que es cuantificable la planificación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considera que el Gerente y/o Subgerente es racional al momento de tomar decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Considera que se toma en cuenta la planificación para la toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2 organización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que se difunde los valores de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera que se difunde un organigrama de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Considera que se difunden los manuales de funciones actualizados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Considera que se difunden los manuales de procedimientos actualizados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Considera que se promueve una buena comunicación en la Gerencia y/o Subgerencia	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera que en la Gerencia y/o Subgerencia se trabaja y decide	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Considera que existe una comunicación idónea con el área de logística	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera que la asignación de presupuesto es oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3 dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que los retiros voluntarios de los empleados es frecuente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Considera que existen conflictos laborales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

19	Recibe inducción para realizar sus tareas	✓		✓		✓	
20	Considera que se establecen metas por grupos de trabajo	✓		✓		✓	
21	Considera que recibe capacitación por parte de la institución	✓		✓		✓	
22	Considera que se siente seguro en su lugar de trabajo	✓		✓		✓	
23	Considera que existe problemas de comportamiento en el personal	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 control		Si	No	Si	No	Si	No
24	Considera que se emplean estrategias de control anticipada a los problemas	✓		✓		✓	
25	Considera que existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas laborales.	✓		✓		✓	
26	Considera que se evalúa su desempeño	✓		✓		✓	
27	Considera que un buen sistema control interno ayudaría a la mejor gestión institucional	✓		✓		✓	
28	Considera que en la Municipalidad de San Isidro se viene aplicando la eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos	✓		✓		✓	
29	Considera que se respetan las normas institucionales	✓		✓		✓	
30	Considera que se controla la corrupción de los problemas luego de su ocurrencia	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: Gerardo Osorio Telleria DNI: 3169552

Especialidad del validador: Psicólogo metodológico

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en términos, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de noviembre del 2019.


Firma del Experto Informante.

Anexo 09: Confiabilidad de los Procedimientos Administrativos

		ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15
sujeto	1	4	2	5	2	3	4	4	2	4	1	1	2	3	4	4
sujeto	2	4	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
sujeto	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
sujeto	4	4	4	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
sujeto	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
sujeto	6	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
sujeto	7	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
sujeto	8	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
sujeto	9	2	2	1	1	4	5	3	3	2	5	2	3	3	2	3
sujeto	10	4	3	4	2	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4
sujeto	11	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3
sujeto	12	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2
sujeto	13	5	3	2	1	1	5	5	4	4	5	5	1	3	5	3
sujeto	14	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
sujeto	15	4	2	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4
varianza		0.400	0.729	1.307	0.996	0.782	0.560	0.622	0.773	0.516	1.582	1.440	1.093	0.489	0.862	0.382

		ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	Suma
sujeto	1	4	3	1	3	4	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	84
sujeto	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	110
sujeto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	94
sujeto	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	120
sujeto	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	3	1	108
sujeto	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	118
sujeto	7	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	105
sujeto	8	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	100
sujeto	9	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	3	2	71
sujeto	10	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	124
sujeto	11	2	3	4	2	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	99
sujeto	12	4	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	93
sujeto	13	1	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	2	4	3	4	110
sujeto	14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	133
sujeto	15	4	4	5	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	100
varianza		0.907	0.622	1.262	1.422	1.067	1.929	1.227	1.307	0.862	1.707	1.716	1.396	1.689	0.960	1.049	

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

α Alfa de Cronbach **0.896**

K (Número de ítems) 30

Σs² (Varianza de cada ítems) 31.653

St² (Varianza total) 236.240

Anexo 10: Confiabilidad de la Gestión Institucional

		ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15
sujeto	1	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3
sujeto	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
sujeto	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
sujeto	4	3	4	4	2	5	5	4	4	1	2	2	2	4	4	1
sujeto	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
sujeto	6	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
sujeto	7	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2
sujeto	8	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2
sujeto	9	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2
sujeto	10	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
sujeto	11	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	1	1	3
sujeto	12	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
sujeto	13	5	3	3	4	3	5	2	2	3	5	4	4	3	4	2
sujeto	14	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	2	4	4	2
sujeto	15	4	2	1	3	1	4	2	2	4	4	2	2	2	5	2
varianza		1.422	0.729	0.862	0.622	1.049	0.889	0.916	0.667	0.622	0.889	0.773	0.782	1.067	0.693	0.373

		ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	Suma
sujeto	1	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	1	3	1	4	84
sujeto	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	3	83
sujeto	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	92
sujeto	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	3	4	2	83
sujeto	5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	98
sujeto	6	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	103
sujeto	7	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	81
sujeto	8	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	76
sujeto	9	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	4	2	2	2	67
sujeto	10	2	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	101
sujeto	11	1	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	84
sujeto	12	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	99
sujeto	13	3	3	4	1	4	2	1	3	3	3	2	5	2	2	3	93
sujeto	14	4	1	4	4	4	1	1	4	2	1	1	5	2	4	4	95
sujeto	15	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	71
varianza		0.622	0.373	0.693	1.582	1.316	0.400	1.129	0.373	0.382	0.382	1.316	0.996	0.382	0.782	0.649	

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

α Alfa de Cronbach

K (Número de ítems)

Σs² (Varianza de cada ítems)

St² (Varianza total)

0.818

30

23.733

113.556

Anexo 11: Procedimientos Administrativos

	ítem	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15
sujeto	1	4	2	5	2	3	4	4	2	4	1	1	2	3	4	4
sujeto	2	4	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
sujeto	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
sujeto	4	4	4	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
sujeto	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
sujeto	6	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
sujeto	7	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
sujeto	8	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
sujeto	9	2	2	1	1	4	5	3	3	2	5	2	3	3	2	3
sujeto	10	4	3	4	2	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4
sujeto	11	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3
sujeto	12	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2
sujeto	13	5	3	2	1	1	5	5	4	4	5	5	1	3	5	3
sujeto	14	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
sujeto	15	4	2	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4
sujeto	16	5	3	1	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
sujeto	17	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2
sujeto	18	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2
sujeto	19	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto	20	3	4	4	2	5	4	3	2	4	5	5	5	2	2	4
sujeto	21	4	4	5	5	5	3	2	2	4	4	5	4	5	5	3
sujeto	22	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3
sujeto	23	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4
sujeto	24	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
sujeto	25	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4
sujeto	26	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
sujeto	27	4	4	2	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2
sujeto	28	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
sujeto	29	3	4	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto	30	5	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3
sujeto	31	5	1	1	1	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
sujeto	32	4	2	3	1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4
sujeto	33	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2
sujeto	34	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
sujeto	35	4	1	1	1	4	4	5	1	5	5	4	5	1	5	4
sujeto	36	4	4	1	1	3	5	4	1	5	5	5	2	3	4	4
sujeto	37	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
sujeto	38	5	4	2	1	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	2
sujeto	39	5	3	3	1	5	5	4	1	3	1	1	2	3	5	5
sujeto	40	4	4	4	1	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
varianza		0.498	0.949	1.578	1.098	0.759	0.538	0.724	1.249	0.769	1.428	1.274	1.198	0.898	0.924	0.799

	ítem	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	Suma
sujeto	1	4	3	1	3	4	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	84
sujeto	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	110
sujeto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	94
sujeto	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	120
sujeto	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	3	1	108
sujeto	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	118
sujeto	7	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	105
sujeto	8	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	100
sujeto	9	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	3	2	71
sujeto	10	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	124
sujeto	11	2	3	4	2	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	99
sujeto	12	4	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	93
sujeto	13	1	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	2	4	3	4	110
sujeto	14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	133
sujeto	15	4	4	5	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	100
sujeto	16	3	3	5	3	5	2	3	5	5	5	5	1	4	4	3	114
sujeto	17	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	4	4	3	1	116
sujeto	18	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	4	4	3	1	116
sujeto	19	5	5	5	3	5	3	3	3	5	1	3	3	5	3	3	122
sujeto	20	5	5	5	5	5	4	4	3	5	1	3	4	4	4	5	116
sujeto	21	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	2	5	120
sujeto	22	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	100
sujeto	23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	124
sujeto	24	3	3	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	2	3	3	96
sujeto	25	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	117
sujeto	26	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	114
sujeto	27	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	2	4	3	3	105
sujeto	28	3	4	5	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	115
sujeto	29	5	5	5	3	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	1	125
sujeto	30	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	3	3	2	2	4	97
sujeto	31	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	2	119
sujeto	32	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	102
sujeto	33	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	4	2	4	2	3	91
sujeto	34	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	114
sujeto	35	4	5	5	4	3	4	1	4	5	2	4	2	5	1	5	104
sujeto	36	4	4	5	3	4	3	4	5	5	1	5	5	5	2	3	109
sujeto	37	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	2	5	4	3	109
sujeto	38	2	3	5	4	1	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	112
sujeto	39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	5	110
sujeto	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	111
varianza		0.769	0.640	0.899	1.199	1.148	1.348	1.148	1.148	0.950	1.900	1.628	1.528	1.294	1.128	1.469	4347

Anexo 12: Gestión Institucional

		ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15
sujet 1	1	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3
sujet 2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
sujet 3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
sujet 4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	1	2	2	2	4	4	1
sujet 5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
sujet 6	6	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
sujet 7	7	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2
sujet 8	8	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2
sujet 9	9	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2
sujet 10	10	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
sujet 11	11	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	1	1	3
sujet 12	12	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
sujet 13	13	5	3	3	4	3	5	2	2	3	5	4	4	3	4	2
sujet 14	14	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	2	4	4	2
sujet 15	15	4	2	1	3	1	4	2	2	4	4	2	2	2	5	2
sujet 16	16	5	2	2	4	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2
sujet 17	17	4	4	4	5	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3
sujet 18	18	4	4	4	3	5	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3
sujet 19	19	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
sujet 20	20	2	5	5	5	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3
sujet 21	21	2	1	3	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3
sujet 22	22	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
sujet 23	23	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3
sujet 24	24	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	3	4	3
sujet 25	25	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4
sujet 26	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
sujet 27	27	4	4	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	5	2
sujet 28	28	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3
sujet 29	29	2	5	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5
sujet 30	30	4	3	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	2	2	3
sujet 31	31	4	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	1	5	1
sujet 32	32	5	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3
sujet 33	33	5	5	2	4	4	4	5	3	5	4	2	5	2	2	2
sujet 34	34	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4
sujet 35	35	5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2
sujet 36	36	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
sujet 37	37	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3
sujet 38	38	2	3	3	4	4	5	3	2	5	4	2	2	4	2	4
sujet 39	39	2	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	3	3	5	1
sujet 40	40	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4
varianza		1.644	1.194	1.160	1.349	1.298	1.090	1.228	1.124	1.440	1.309	1.144	1.228	1.124	1.034	0.860

		ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	Suma 29	30	
sujet 1	1	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	1	3	1	4	84
sujet 2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	3	83
sujet 3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	92
sujet 4	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	3	4	2	83
sujet 5	5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	98
sujet 6	6	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	103
sujet 7	7	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	81
sujet 8	8	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	76
sujet 9	9	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	4	2	2	2	67
sujet 10	10	2	3	2	5	5	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	101
sujet 11	11	1	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	84
sujet 12	12	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	99
sujet 13	13	3	3	4	1	4	2	1	3	3	3	2	5	2	2	3	93
sujet 14	14	4	1	4	4	4	1	1	4	2	1	1	5	2	4	4	95
sujet 15	15	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	71
sujet 16	16	2	4	3	1	1	1	1	3	2	2	4	4	2	3	1	67
sujet 17	17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	99
sujet 18	18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	97
sujet 19	19	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	52
sujet 20	20	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	4	2	3	3	2	89
sujet 21	21	2	5	4	1	4	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2	76
sujet 22	22	4	3	5	1	1	2	2	5	1	1	1	5	1	1	1	56
sujet 23	23	2	3	4	4	4	2	2	1	3	3	4	5	4	3	4	106
sujet 24	24	2	2	4	1	2	1	1	4	1	2	3	4	2	3	2	79
sujet 25	25	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	117
sujet 26	26	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	136
sujet 27	27	2	5	5	3	2	2	1	4	1	2	2	4	1	2	2	77
sujet 28	28	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	109
sujet 29	29	2	4	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	2	81
sujet 30	30	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	77
sujet 31	31	2	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	2	1	57
sujet 32	32	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	4	3	4	3	87
sujet 33	33	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	5	2	2	2	92
sujet 34	34	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	4	4	96
sujet 35	35	2	4	4	2	2	2	1	3	2	2	1	5	1	1	2	73
sujet 36	36	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	109
sujet 37	37	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	3	5	2	3	3	80
sujet 38	38	5	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	5	3	4	4	101
sujet 39	39	3	3	4	1	3	1	2	5	4	3	2	5	2	4	3	96
sujet 40	40	4	2	4	2	2	4	4	1	1	1	2	5	1	4	4	93
varian za		0.719	0.990	0.990	1.500	1.498	0.890	1.178	1.069	0.884	0.834	1.619	0.874	1.090	1.159	1.024	

Anexo 13: V de Arikuen

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Arikuen

= Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Arikuen como V= 0.70 o más son adecuados (Chárter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Arikuen	Interpretación de la V
Ítem 1	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 2	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 3	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 4	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 5	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 6	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 7	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 8	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 9	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 10	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido

Ítem 26	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 27	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 28	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 29	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
Ítem 30	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido
	<i>Claridad</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Válido